



RAPPO

Ministère de la Famille et des Aînés

20102011

Québec 

# RAPPORT ANNUEL

Ministère de la Famille et des Aînés

20102011

**RÉDACTION**

Ministère de la Famille et des Aînés

**COORDINATION**

Secrétariat général

Ministère de la Famille et des Aînés

**ÉDITION**

Conception,

Direction des communications

Ministère de la Famille et des Aînés

**MISE EN PAGES**

Deschamps Design

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »  
du site Web du ministère de la Famille et des Aînés, à l'adresse [www.mfa.gouv.qc.ca](http://www.mfa.gouv.qc.ca).

ISBN : 978-2-550-62882-8 (imprimé)

ISSN : 978-2-550-62883-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec, 2011

Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4


Monsieur le Président,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, nous avons l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et des Aînés pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011.

Nous sommes extrêmement fières du travail accompli par le personnel du Ministère. En outre, nous remercions nos partenaires, dont la précieuse collaboration nous a permis d'atteindre nos objectifs.

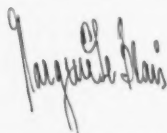
Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments distingués.

La ministre de la Famille,

A handwritten signature in cursive script, reading 'Yolande James'.

Yolande James

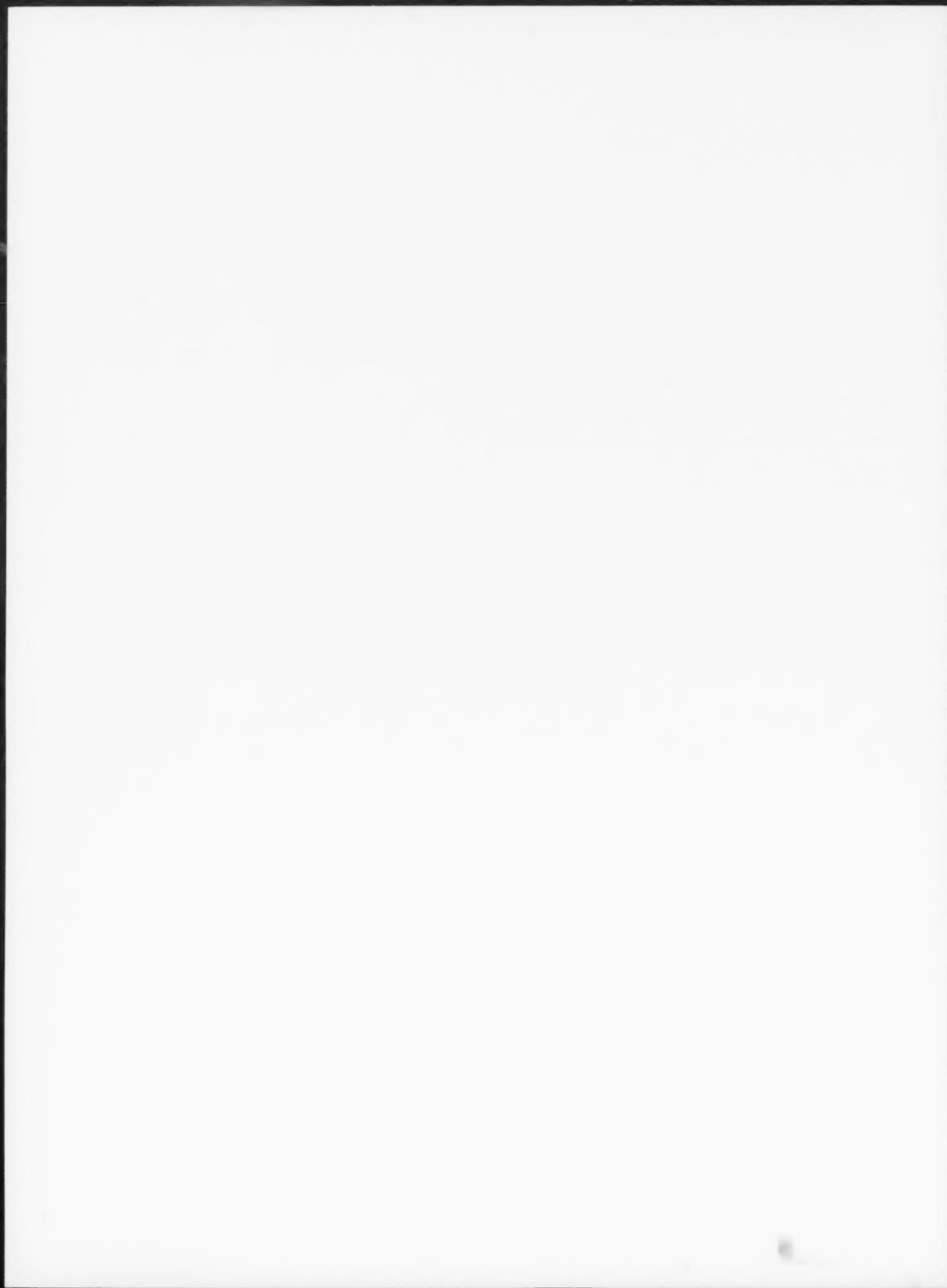
La ministre responsable des Aînés,

A handwritten signature in cursive script, reading 'Marguerite Blais'.

Marguerite Blais

Québec, septembre 2011





Madame Yolande James  
Ministre de la Famille  
Madame Marguerite Blais  
Ministre responsable des Aînés  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre de la Famille,  
Madame la Ministre responsable des Aînés,

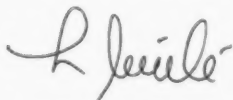
J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et des Aînés pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2011.

Le rapport annuel de gestion présente les résultats à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012 et des actions inscrites dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011. On y fait état aussi de la réalisation des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que de la contribution du Ministère à l'atteinte des autres exigences législatives et gouvernementales.

Je remercie tous les membres du personnel pour leur professionnalisme et leur dévouement constant ainsi que les partenaires pour leur contribution à l'atteinte des résultats du Ministère.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre de la Famille, Madame la Ministre responsable des Aînés, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,



Line Bérubé

Québec, septembre 2011



# Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| Déclaration de la direction .....   | 9         |
| Rapport de validation de la Direction de la vérification interne<br>et des enquêtes administratives.....                                      | 11        |
| <b>CHAPITRE 1 – Le ministère de la Famille et des Aînés .....</b>   | <b>13</b> |
| La mission et l'organisation administrative .....   | 15        |
| Les services offerts .....  | 15        |
| Les populations cibles .....  | 15        |
| Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux .....  | 16        |
| <b>CHAPITRE 2 – Le contexte socioéconomique.....</b>  | <b>17</b> |
| Contexte général .....  | 19        |
| Les familles.....   | 19        |
| Les aînés .....   | 21        |
| <b>CHAPITRE 3 – Les faits saillants.....</b>  | <b>23</b> |
| <b>CHAPITRE 4 – Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques .....</b>  | <b>29</b> |
| Sommaire des résultats 2010-2011 à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012.....   | 32        |
| Orientation 1 : Créer des conditions favorables à l'épanouissement des familles<br>et au développement des enfants .....                      | 34        |
| Orientation 2 : Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution<br>des personnes aînées au développement du Québec .....          | 41        |
| Orientation 3 : Moderniser et optimiser la prestation de services du Ministère<br>et développer son organisation .....                        | 48        |
| <b>CHAPITRE 5 – Les résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration<br/>    de services aux citoyennes et aux citoyens .....</b> | <b>53</b> |
| Des services en partenariat .....   | 55        |
| Des services accessibles.....   | 55        |
| Des services de qualité .....   | 58        |
| Le traitement des plaintes .....  | 60        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CHAPITRE 6 – L'utilisation des ressources</b>  | <b>63</b> |
| Les ressources humaines   | 65        |
| Les ressources financières  | 66        |
| Les ressources informationnelles  | 70        |
| <b>CHAPITRE 7 – Les exigences législatives et gouvernementales</b>  | <b>71</b> |
| L'accès à l'égalité en emploi   | 73        |
| L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises  | 76        |
| Le développement durable  | 76        |
| L'égalité entre les hommes et les femmes  | 82        |
| L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration   | 82        |
| La protection des renseignements personnels   | 82        |
| Le plan d'action gouvernemental intitulé <i>La diversité: une valeur ajoutée</i>  | 83        |
| La Politique de financement des services publics  | 83        |
| La Directive sur la gestion des ressources informationnelles  | 84        |
| Les nouvelles règles pour les bonis au rendement  | 85        |
| <b>ANNEXE 1 Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés au 31 mars 2011</b> | <b>87</b> |
| <b>ANNEXE 2 Organigramme du ministère de la Famille et des Aînés au 31 mars 2011</b>  | <b>89</b> |
| <b>ANNEXE 3 Évaluation et recherche</b>   | <b>91</b> |
| <b>ANNEXE 4 Répartition régionale des places existantes dans les services de garde régis par la loi au 31 mars 2011</b>                           | <b>95</b> |
| <b>ANNEXE 5 Liste des guichets régionaux d'accès aux places en services de garde</b>  | <b>95</b> |

## Déclaration de la direction

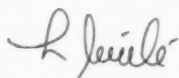
Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2011. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent.

Le Rapport annuel de gestion 2010-2011 du ministère de la Famille et des Aînés présente fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente également les résultats atteints au regard des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2008-2012 et dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Tout au cours de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle, de manière à assurer l'atteinte des objectifs.

En tant que sous-ministre et sous-ministres adjointes et adjoints, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

La sous-ministre,



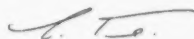
Line Bérubé

Le sous-ministre adjoint  
aux services de garde  
éducatifs à l'enfance,



Jacques Robert

La sous-ministre adjointe  
aux Aînés,




Catherine Ferembach

La sous-ministre adjointe  
aux opérations régionales,



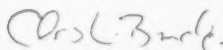
Johanne Bourassa

La sous-ministre adjointe à  
l'administration,



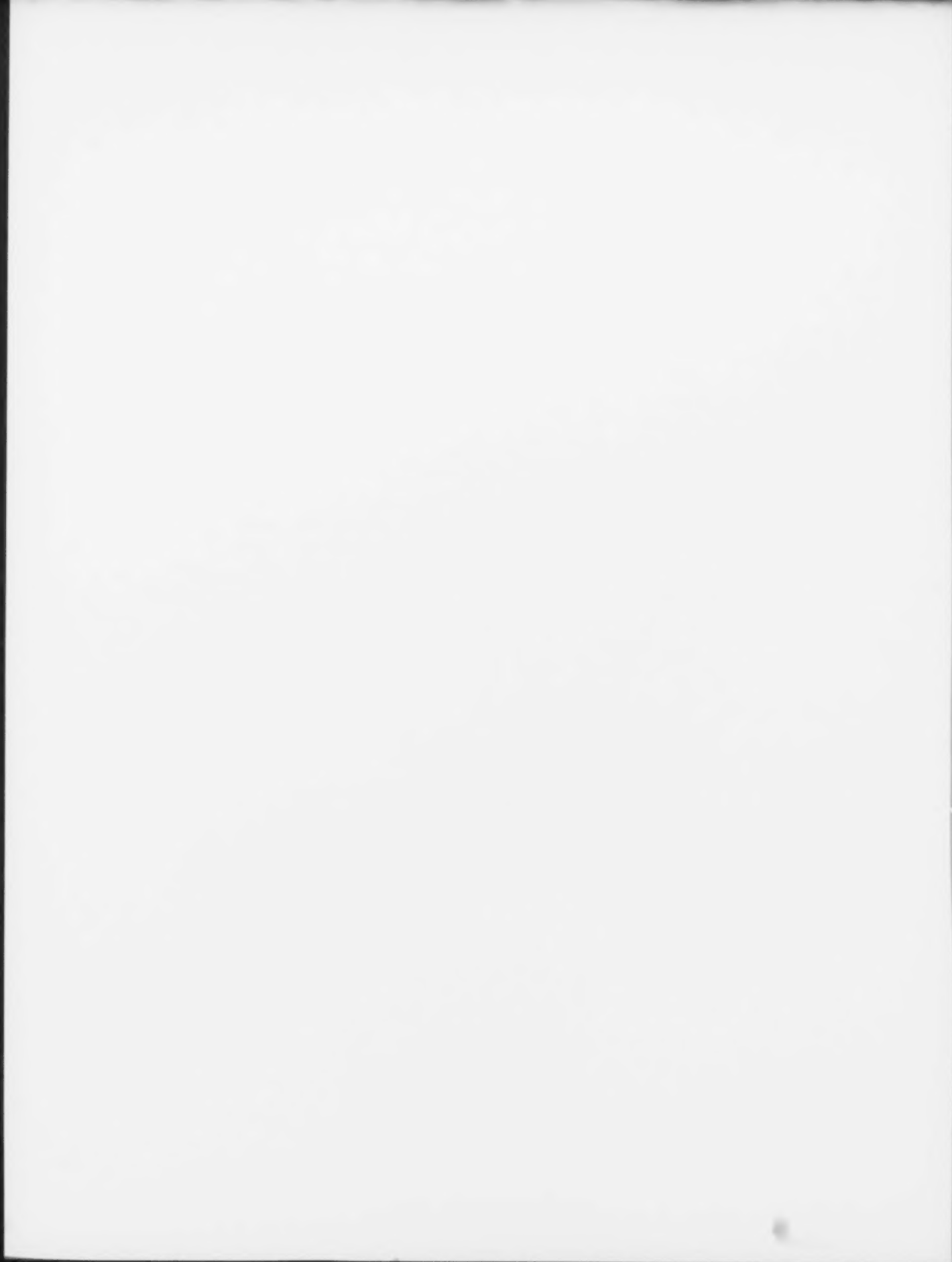
Doris Paradis

Le sous-ministre adjoint  
aux politiques,



Christian Barette

Québec, septembre 2011



# Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Madame Line Bérubé  
Sous-ministre  
Ministère de la Famille et des Aînés

Madame la Sous-Ministre,

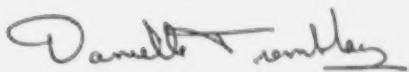
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 du ministère de la Famille et des Aînés. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

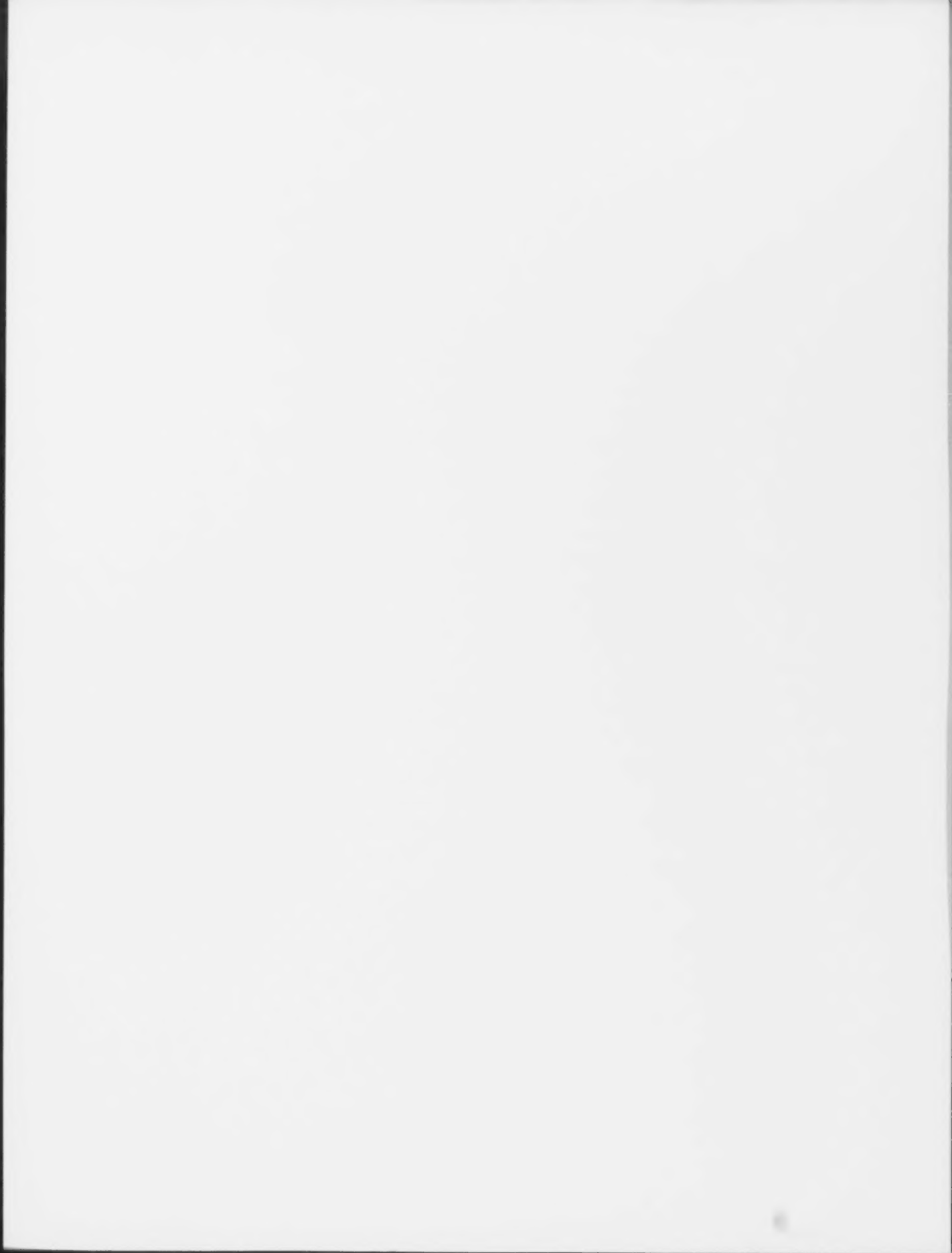
La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Danielle Tremblay, CA  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2011







Le ministère de la Famille et des Aînés

## La mission et l'organisation administrative

**Le ministère de la Famille et des Aînés contribue au développement du Québec en favorisant :**

- le mieux-être et l'épanouissement des familles ainsi que le développement des enfants;
- la contribution sociale, civique, économique et professionnelle des aînés.

Le Ministère élabore et met en œuvre des politiques, des programmes, des mesures et des plans d'action relevant de sa compétence qui visent l'épanouissement des familles et des enfants et la contribution des aînés.

Il peut également convenir, avec les autres ministères et certains organismes, de modalités pour la conception et la mise en œuvre d'orientations, de politiques et de programmes qui concernent les familles, les enfants et les aînés.

L'application de plusieurs lois et règlements relève de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés. Une liste se trouve à l'annexe 1.

Pour remplir sa mission, le Ministère s'appuie sur son organisation administrative, dont l'organigramme est présenté à l'annexe 2.

## Les services offerts

Le Ministère fournit des services aux familles et aux aînés. De plus, il accorde de l'aide aux services de garde éducatifs à l'enfance, aux organismes communautaires et à divers partenaires nationaux, régionaux ou locaux. Il agit par ailleurs à titre d'expert-conseil auprès d'organismes gouvernementaux.

## Les populations cibles

Responsable de la coordination gouvernementale des mesures concernant les familles et les aînés, le Ministère s'adresse aux populations suivantes :

- les enfants, de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle, et, de façon subsidiaire, ceux de la maternelle et du primaire qui fréquentent des services de garde éducatifs;
- les parents, aux fins de leur accorder un soutien financier pour leurs enfants – de la naissance jusqu'à 18 ans – et de les aider à concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles;
- les aînés, pour favoriser leur vieillissement actif et améliorer leurs conditions de vie.

## Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

Pour mener à bien sa mission, le Ministère compte sur plusieurs partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

### ***Les partenaires gouvernementaux***

Les principaux partenaires gouvernementaux sont :

- la Régie des rentes du Québec, qui administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;
- différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles, les enfants et les aînés;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui est fiduciaire du fonds autonome permettant l'auto-financement du Régime québécois d'assurance parentale.

### ***Les partenaires non gouvernementaux***

Le Ministère s'associe également à des partenaires de divers milieux, dont :

- les services de garde éducatifs à l'enfance et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les associations et les regroupements nationaux et régionaux qui représentent des prestataires de services de garde;
- les organismes communautaires Famille agissant à l'échelle nationale, régionale ou locale;
- les organismes nationaux, régionaux et locaux qui offrent des services aux personnes aînées ou qui les représentent;
- les municipalités, les municipalités régionales de comté et les conférences régionales des élus;
- les organismes et les associations représentant le milieu municipal;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau scolaire;
- les principales associations syndicales et patronales;
- les chambres de commerce et les jeunes chambres de commerce;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'étude et de recherche universitaires;
- des fondations;
- la Société de gestion du fonds pour le développement des jeunes enfants, Avenir d'enfants;
- la Société de gestion du fonds pour les proches aidants, L'Appui.

A black and white photograph of a group of children looking up, with a bright diagonal line of light cutting across the frame. The children's faces are partially visible in the corners, looking upwards with expressions of curiosity or awe. The background is dark and textured.

## Chapitre 2

Le contexte socioéconomique



Le portrait du contexte socioéconomique permet d'observer les principales tendances démographiques, économiques et sociales qui concernent les populations cibles du Ministère. Des évaluations et des recherches, présentées à l'annexe 3, ont contribué à préciser le contexte socioéconomique.

## Contexte général

Les plus récentes estimations indiquent qu'au 1<sup>er</sup> juillet 2010, la population du Québec se chiffrait à 7 907 375 habitants, comparativement à 7 828 357 à pareille date en 2009<sup>1</sup>.

Entre 2009 et 2010, le taux de croissance de la population québécoise (1,0 %) demeure légèrement inférieur à celui du Canada (1,2 %)<sup>2</sup>.

La population du Québec est de plus en plus âgée. L'âge médian atteint désormais 41 ans, par rapport à 25 ans seulement au début des années 1970<sup>3</sup>. Le vieillissement des cohortes exceptionnellement nombreuses issues du baby-boom contribuera inévitablement à intensifier ce phénomène au cours des prochaines années.

## Les familles

### *Évolution sociodémographique*

En 2010, on a enregistré 88 300 naissances, soit le nombre le plus élevé depuis 16 ans, au Québec, après 2009<sup>4</sup>. Malgré la légère baisse observée en 2010, on dénombre près de 16 300 naissances de plus en 2010 qu'en 2000.

La hausse du nombre de naissances est notamment attribuée à un nombre légèrement plus important de femmes en âge de procréer<sup>5</sup>. Cette hypothèse se fonde sur le recul du nombre moyen d'enfants par femme qui est passé, entre 2009 et 2010, de 1,73 à 1,70<sup>6</sup>. L'âge moyen des mères au premier enfant est de 28,2 ans en 2010<sup>7</sup>.

Compte tenu de la hausse des naissances enregistrée depuis 10 ans, la population d'enfants d'âge préscolaire a augmenté au cours des dernières années. On compte, en juillet 2010, 430 923 enfants de moins de 5 ans, ce qui équivaut à 5,4 % de la population totale du Québec, par rapport à 4,9 % en 2005<sup>8</sup>.

Outre ces changements récents concernant la natalité, d'autres évolutions entraînent une diversification des familles. La proportion de naissances hors mariage se maintient à un niveau similaire en 2010, soit 63 %<sup>9</sup>, le Québec occupant le deuxième rang mondial derrière l'Islande<sup>10</sup>. Les dernières données disponibles font état d'une proportion croissante de familles monoparentales, et particulièrement celles qui ont à leur tête un homme, et une progression du côté des familles recomposées, notamment celles où vivent des enfants

1. Institut de la statistique du Québec (ISQ), site Web de l'ISQ, 5 octobre 2010.

2. Statistique Canada, Estimations démographiques (septembre 2010), site Web de l'ISQ, 5 octobre 2010.

3. Âge divisant la population en deux parties égales. La moitié de la population est moins âgée, et l'autre moitié, plus âgée. ISQ, *Le bilan démographique du Québec, édition 2010, décembre 2010*, p. 25.

4. Données provisoires. ISQ, site Web de l'ISQ, 5 avril 2011.

5. ISQ, *Le bilan démographique du Québec, édition 2010, décembre 2010*, p. 12.

6. ISQ, site Web de l'ISQ, 11 janvier 2011.

7. *Ibid.*

8. Statistique Canada, Estimations démographiques (septembre 2010), site Web de l'ISQ, 5 octobre 2010, compilation effectuée par le Ministère.

9. Données provisoires. ISQ, site Web de l'ISQ, 11 janvier 2011.

10. Eurostat, « Naissances vivantes hors mariage – Part de toutes les naissances vivantes (%) », site Web (pour les pays de l'Union européenne), 29 avril 2011.

d'une union antérieure<sup>11</sup>. L'union de conjoints de même sexe, par le mariage ou l'union civile, concourt à accroître la diversité des familles; en 2009, 567 couples de même sexe se sont unis ou mariés civilement au Québec<sup>12</sup>.

### **Conditions économiques**

Les plus récentes données sur le revenu tendent à montrer une amélioration de la condition économique des familles. Ainsi, en 2008, le revenu moyen disponible (après impôt) des familles s'élevait à 64 148 \$, par rapport à 50 692 \$ en 2001<sup>13</sup>.

Même si toutes les configurations familiales font état de revenus accrus, des écarts subsistent en fonction du type de famille.

En 2008, le revenu familial moyen disponible atteignait<sup>14</sup> :

- 75 936 \$ chez les couples avec enfants;
- 57 322 \$ chez les couples sans enfants;
- 49 800 \$ chez les familles monoparentales ayant à leur tête un homme;
- 39 442 \$ chez les familles monoparentales ayant à leur tête une femme.

Entre 2001 et 2008, la proportion de familles à faible revenu<sup>15</sup> s'est réduite d'un point de pourcentage, passant de 7,8 % à 6,8 %. La proportion des couples avec enfants ayant un faible revenu a aussi reculé, passant de 6,9 % à 5,4 %. Les chefs de familles monoparentales ont également vu leur situation s'améliorer malgré le fait qu'elle demeure plus précaire. La proportion de ces familles qui ont un faible revenu est passée de 24,1 % à 20,8 %.

### **Tendances du marché du travail**

La présence des femmes sur le marché du travail est toujours de plus en plus affirmée, ce qui réduit considérablement l'écart entre les hommes et les femmes. L'écart du taux d'emploi entre les hommes et les femmes, qui atteignait 12,7 points de pourcentage en 2001, s'est réduit de plus de la moitié et se chiffre à 6,2 points en 2009<sup>16</sup>.

Chez les femmes susceptibles d'avoir de jeunes enfants à charge, soit celles qui sont âgées de 25 à 44 ans, le taux d'emploi a crû (il était de 73,7 % en 2001 et de 79,6 % en 2009), tandis qu'il diminuait légèrement chez les hommes, passant de 83,2 % à 82,0 %<sup>17</sup>. L'an dernier, l'écart ne dépassait pas 3 points de pourcentage, par rapport à plus de 10 points il y a moins d'une décennie.

11. Statistique Canada, *Enquête sociale générale*, 1995, 2001, 2006, compilation effectuée par le Ministère à partir des données du produit n° 89-625-XIF2007001 au catalogue, site Web de Statistique Canada, 14 novembre 2008.

12. ISQ, site Web de l'ISQ, 1<sup>er</sup> juin 2010.

13. Statistique Canada, *Enquête sur la dynamique du travail et du revenu*, compilation effectuée par l'ISQ, site Web de l'ISQ, 4 mars 2011.

14. *Ibid.*

15. ISQ, *Le Québec chiffres en main*, édition 2011, mars 2011, p. 28.

16. ISQ, *Annuaire québécois des statistiques du travail*, volume 6, numéro 1, juin 2010, p. 121.

17. *Ibid.*, p. 122.

Un bond considérable caractérise le taux d'emploi des mères d'enfants âgés de 6 à 17 ans (+ 7,6 points de pourcentage en 8 ans) qui concilient la vie familiale et professionnelle, celles-ci travaillant en 2009 dans une proportion de 81,6 %<sup>18</sup>. La proportion de femmes en emploi chez les mères d'enfants de 5 ans et moins s'est elle aussi accrue, passant de 67,5 % en 2001 à 73,8 % en 2009.

## Les aînés

### *Évolution sociodémographique*

Au 1<sup>er</sup> juillet 2010, on estimait le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus à 1 211 600, celles-ci représentant 15,3 % de la population totale par rapport à 14,9 % l'année précédente<sup>19</sup>. L'âge moyen de la population augmentera à mesure que vieilliront les cohortes où il y a eu de nombreuses naissances, soit celles des années 1950 et des années 1960. D'ailleurs, on prévoit que la proportion des personnes de ce groupe d'âge excédera celle des enfants de moins de 15 ans dès 2011<sup>20</sup>.

Causé en partie par une natalité moins soutenue au cours des dernières décennies, le vieillissement s'explique également par une amélioration générale des conditions de vie. L'espérance de vie à la naissance dépasse désormais 81 ans<sup>21</sup>. À ce chapitre, l'écart entre les hommes et les femmes s'amenuise, l'espérance de vie avoisinant 79 ans chez les hommes, et 83 ans et demi chez les femmes.

Les femmes demeurent majoritaires (56,3 %) parmi les personnes aînées, soit<sup>22</sup> :

- 52,4 % chez les 65-74 ans;
- 57,8 % chez les 75-84 ans;
- 69,2 % chez les 85 ans et plus.

### *Conditions économiques*

En 2008, le revenu moyen disponible (après impôt) des personnes âgées de 65 ans et plus s'élevait à 24 139 \$<sup>23</sup>, dont plus de la moitié provenait de transferts gouvernementaux<sup>24</sup>. Un écart important subsiste entre les hommes et les femmes, ces dernières disposant d'un revenu équivalent à 71 % du revenu des hommes (20 495 \$ par rapport à 28 775 \$ en 2008)<sup>25</sup>.

L'amélioration de la condition économique perçue chez les familles apparaît moins clairement chez les personnes aînées parce qu'une part moins importante de la population âgée de 65 ans et plus a un faible revenu comparativement à ce que l'on a observé pour les familles.

18. *Ibid.*, p. 125.

19. Statistique Canada, Estimations démographiques (septembre 2010), site Web de l'ISQ, 5 octobre 2010, compilation effectuée par le Ministère.

20. ISQ, *Le bilan démographique du Québec, édition 2010*, décembre 2010, p. 11.

21. ISQ, site Web de l'ISQ, 4 mai 2010.

22. Statistique Canada, Estimations démographiques (septembre 2010), site Web de l'ISQ, 5 octobre 2010, compilation effectuée par le Ministère.

23. Statistique Canada, *Enquête sur la dynamique du travail et du revenu*, compilation effectuée par l'ISQ, site Web de l'ISQ, 4 mars 2011.

24. Comme le Régime de pensions du Canada, le Régime de rentes du Québec et le Supplément de revenu garanti.

25. Statistique Canada, *Enquête sur la dynamique du travail et du revenu*, compilation effectuée par l'ISQ, site Web de l'ISQ, 4 mars 2011.



### ***Tendances du marché du travail***

L'allongement de la vie en bonne santé amène les personnes âgées à modifier leur comportement dans le sens d'un vieillissement actif, notamment sur le plan professionnel. En effet, après une baisse observée au début des années 2000, la tendance indique que les travailleurs âgés du Québec réintègrent le marché du travail.

En 2010, 92 700 emplois étaient occupés par des personnes âgées de 65 ans et plus<sup>26</sup>. Il s'agit d'une augmentation de près de 20 000 emplois par rapport à 2008, une situation en partie attribuable à la création de nombreux emplois au Québec au cours des dernières années.

Le taux d'activité (proportion de personnes en emploi ou disponibles à l'emploi) des personnes de 65 ans et plus ne cesse de progresser, et atteint 8,7 % en 2010 (3,3 % en 2000)<sup>27</sup>. La proportion de ce groupe d'âge parmi l'ensemble de la population active s'établit à 2,3 % en 2010 (0,8 % en 2000)<sup>28</sup>. Puisque les 55-64 ans occupent une place grandissante au sein de la population active, on peut s'attendre à ce que cette tendance au vieillissement actif s'accroisse au cours des prochaines années.

26. Adapté de Statistique Canada, *Revue chronologique de la population active*, 71F0004XVB, 2010. Compilation effectuée par l'ISQ, Direction des statistiques du travail et de la rémunération, site Web de l'ISQ, 7 mars 2011.

27. Statistique Canada, *Enquête sur la population active* (2010), totalisation spéciale de l'ISQ, données non publiées obtenues de l'ISQ, qui a répondu à une commande spéciale, avril 2011.

28. *Ibid.*



Les faits saillants

### ***Les places en services de garde***

Au cours de l'année, 11 436 places en services de garde régis, dont 4 785 à contribution réduite, ont été créées, ce qui porte le nombre total de places disponibles pour les familles au 31 mars 2011 à 232 628 places, dont 214 804 sont à contribution réduite.

### ***L'entente collective avec les associations représentatives de responsables d'un service de garde en milieu familial***

Une toute première entente collective concernant les responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG) de la Fédération de la santé et des services sociaux, affiliée à la Confédération des syndicats nationaux, a été signée par le gouvernement le 24 mars 2011. Plus de 1 300 RSG sont visées par cette entente.

### ***La Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance***

Le projet de loi n° 126, Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance, a été adopté par l'Assemblée nationale le 10 décembre 2010. Cette loi permet d'assurer davantage la santé et la sécurité des enfants qui fréquentent les services de garde au Québec.

C'est dans cette perspective que, en octobre 2010, la ministre de la Famille a confirmé l'embauche de 4 inspecteurs financiers et de 36 nouveaux inspecteurs en services de garde (pour un total de 54 inspecteurs dans ce domaine). Le Ministère triple ainsi cette équipe d'inspection afin d'assurer la conformité des services de garde et d'exercer un meilleur contrôle de la qualité.

### ***L'apprentissage religieux***

Une directive relative à l'apprentissage d'une croyance, d'un dogme ou de la pratique d'une religion spécifique dans un centre de la petite enfance ou une garderie subventionnée a été adoptée au cours de l'année. Cette directive visant à promouvoir des services de garde subventionnés exempts d'activités d'apprentissage religieux, tels la récitation répétée de prières ou l'apprentissage de gestuelles religieuses, sera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juin 2011.

### ***Les haltes-garderies***

Deux cent cinquante-trois haltes-garderies communautaires ont bénéficié d'un soutien financier de 3 150 000 \$ pour leur permettre de répondre à des besoins de garde occasionnels des parents.

### ***Les organismes communautaires Famille***

Les 266 organismes communautaires Famille se sont partagé la somme de 16 400 000 \$, en appui à leur mission de base qui est de favoriser l'épanouissement des familles et des enfants.

### ***La conciliation travail-famille***

Des outils de formation en conciliation travail-famille ont été élaborés et diffusés aux entreprises. Du soutien ainsi qu'un appui financier ont été apportés aux milieux de travail et aux milieux de vie des familles afin de faciliter la conciliation travail-famille.

### ***La maltraitance envers les aînés***

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 a été rendu public le 14 juin 2010. Découlant d'un engagement commun de 13 ministères et organismes, il présente près de 40 mesures qui visent à prévenir la maltraitance, à dépister les situations où des personnes aînées en sont victimes et à intervenir plus rapidement et plus efficacement pour qu'elle cesse. Le Ministère préside un comité interministériel composé de ministères et d'organismes concernés par la lutte contre la maltraitance. Le travail d'évaluation sera coordonné par le Ministère, qui sera accompagné par le comité interministériel dans ces travaux.

Trois mesures phares de ce plan d'action sous la responsabilité du Ministère ont déjà été réalisées en 2010-2011 :

- la mise en place du service téléphonique d'écoute et d'aide pour trouver des ressources afin de contrer la maltraitance *Aide Abus Aînés*, accessible sans frais au 1 888 489-ABUS (2287) partout au Québec;
- la diffusion de la campagne gouvernementale d'information et de sensibilisation au phénomène de la maltraitance, sur le thème « Soutenons, aimons, agissons »;
- la création de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées à l'Université de Sherbrooke.

Il est à noter que la mise en œuvre de la quatrième mesure phare, soit la mise en place des coordonnateurs régionaux, a également débuté.

### ***Le soutien aux organismes touchant les aînés***

Un investissement de 11 000 000 \$ pour l'amélioration des conditions de vie des aînés a été accordé à 170 organismes. Les projets retenus visent, entre autres, à combattre l'âgisme et l'isolement, à promouvoir le vieillissement actif et les saines habitudes de vie, à prévenir la maltraitance et les fraudes et à favoriser le rapprochement entre les générations.

### ***Le portrait statistique des familles***

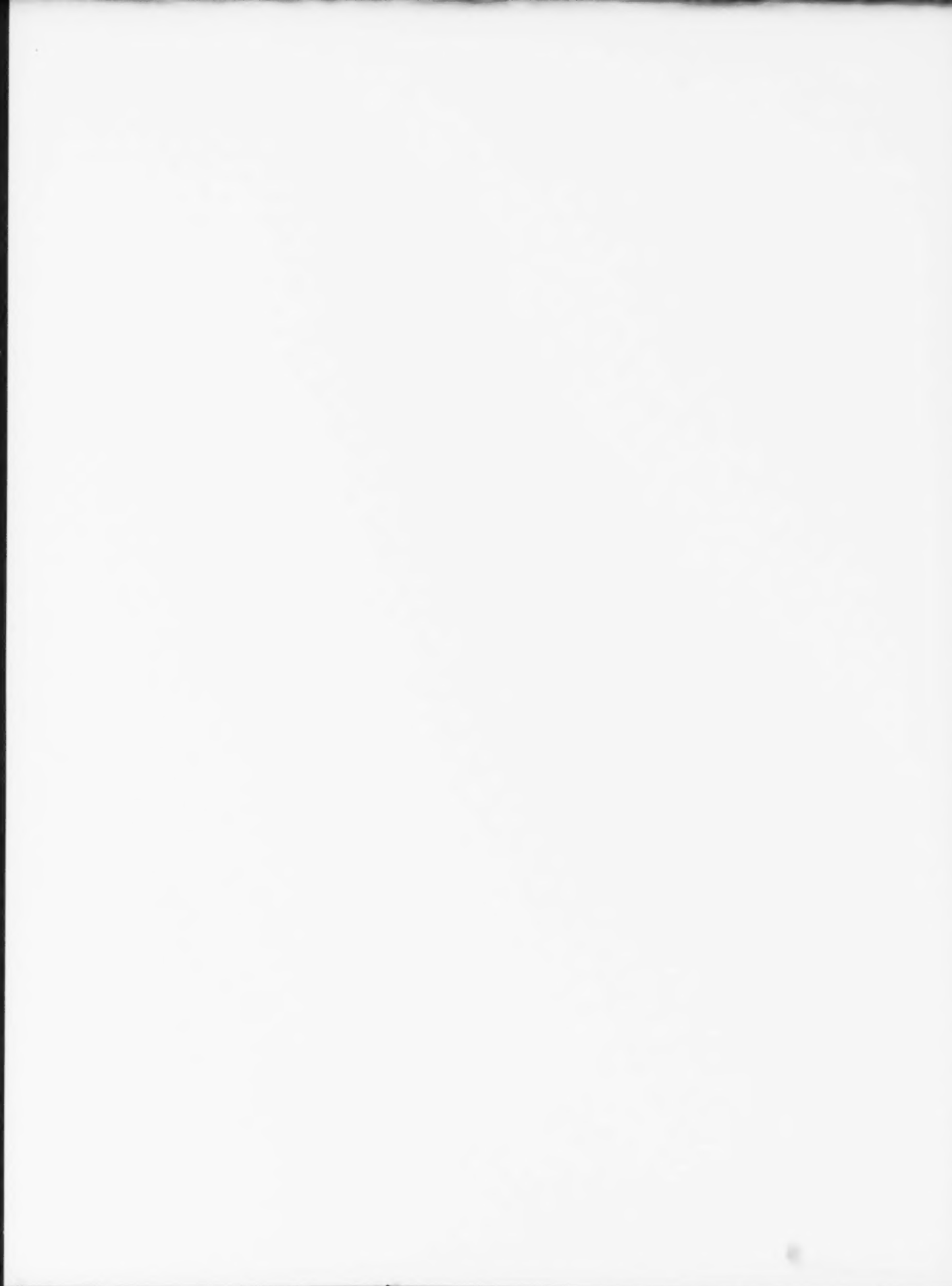
L'édition 2011 du document ayant pour titre *Un portrait statistique des familles au Québec* a été rendue publique en mars 2010. Cette publication permet de cerner les grandes tendances qui caractérisent les familles d'aujourd'hui et de saisir les réalités que vivent celles-ci.

### ***L'organisation ministérielle***

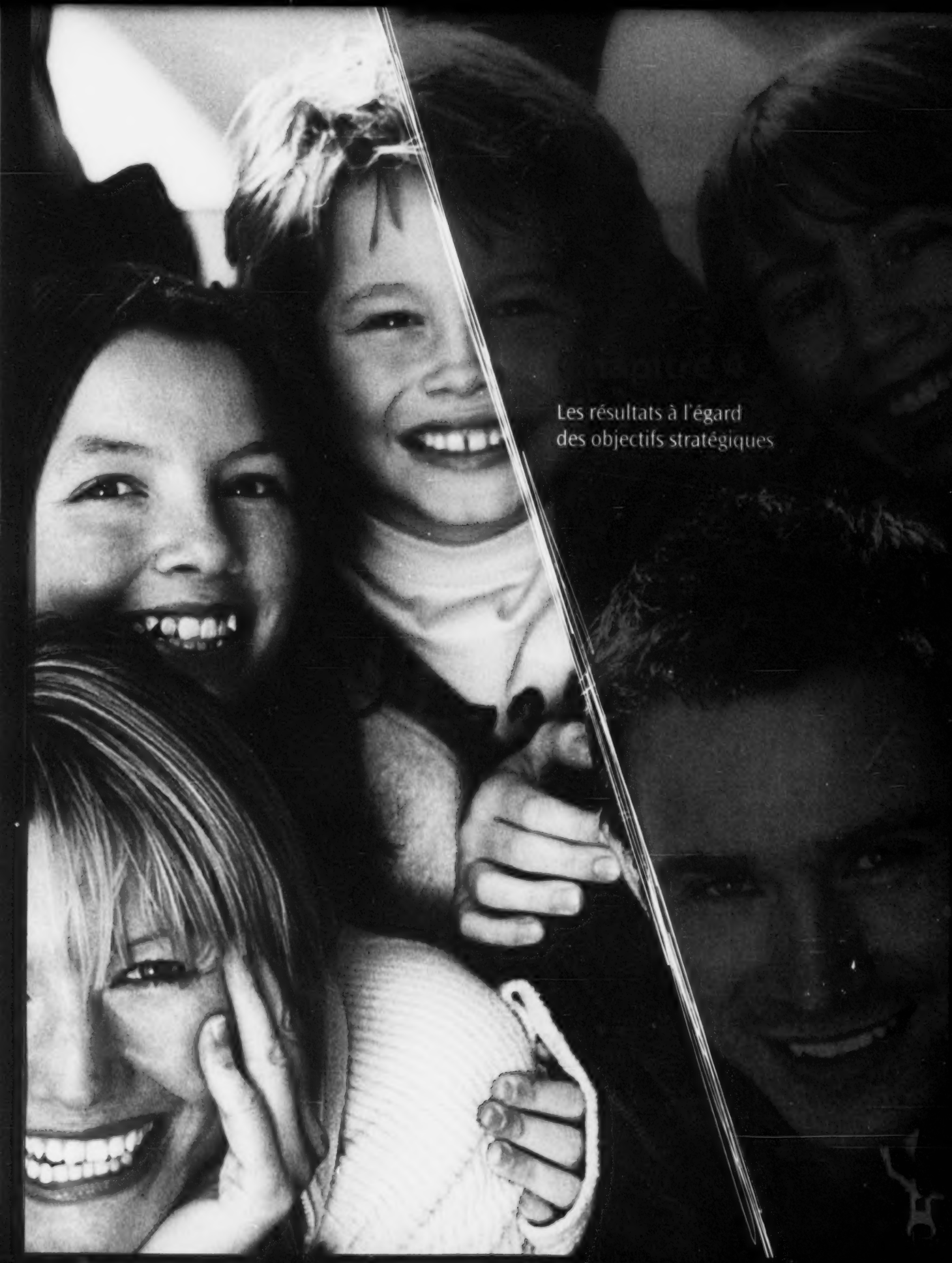
Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2010, le Ministère offre directement des services de renseignements. Le Bureau des renseignements a pour mandat de renseigner la population et de diriger les personnes qui en ont besoin vers les ressources appropriées. Au cours de l'exercice 2010-2011, le Bureau des renseignements a répondu à 27 442 demandes provenant du grand public. Le Ministère assure aussi, depuis le 1<sup>er</sup> septembre, ses propres services de gestion de la main-d'œuvre, des relations professionnelles, de la santé des personnes, de développement des personnes et d'organisation du travail. Les services de renseignements et de ressources humaines étaient auparavant confiés en impartition au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

---

Une réorganisation administrative a été effectuée afin de créer la Direction générale des opérations régionales (DGOR) et la Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance (DGSSEE). La DGOR a le mandat d'assurer la gestion des programmes liés aux services de garde, à la famille, à l'enfance et aux aînés dans l'ensemble des régions du Québec. La DGSSEE, quant à elle, assure l'élaboration et l'organisation de politiques, de programmes et de mesures pour les services de garde éducatifs.







Les résultats à l'égard  
des objectifs stratégiques

---

Le chapitre 4 présente les résultats découlant du Plan stratégique 2008-2012 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 du Ministère.

Les résultats obtenus se rattachent à trois orientations. La première porte sur la création de conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants. L'action du Ministère se concentre ici sur l'accessibilité aux services de garde et sur leur qualité, sur la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles, sur le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants ainsi que sur l'information en matière d'aide destinée aux familles.

Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes âgées au développement du Québec constitue la deuxième orientation retenue dans le Plan stratégique. Pour concrétiser cette orientation, le Ministère axe ses interventions sur l'adaptation des politiques publiques dans le contexte du vieillissement de la population, le développement du partenariat avec certains organismes et le soutien à ces organismes ainsi que la promotion du vieillissement actif de la population.

Enfin, le Ministère accorde la priorité à la planification de la main-d'œuvre, à la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes informatiques, à la concrétisation de sa préoccupation éthique ainsi qu'à l'efficacité de sa gestion, en conformité avec sa troisième et dernière orientation : moderniser et optimiser sa prestation de services et développer son organisation.



# Sommaire des résultats 2010-2011 à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012

| Objectifs et indicateurs 2008-2012   | Cibles 2008-2012  | Résultats 2010-2011  |
|--|---|--|
| <b>Créer ou autoriser de nouvelles places à contribution réduite :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de places créées</li> </ul>   | 18 000 places créées d'ici l'automne 2010   | 4 785 places créées<br>Total cumulé de places créées : 13 638                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de places autorisées</li> </ul>  | 15 000 places autorisées d'ici 2012   | —  |
| <b>Soutenir l'implantation de guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite couvrant l'ensemble des régions du Québec :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de régions couvertes</li> </ul>   | Implantation de guichets couvrant l'ensemble des régions d'ici 2009-2010  | 17 régions couvertes   |
| <b>Soutenir l'amélioration de la qualité éducative des services de garde :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de services de garde ayant signé volontairement une déclaration d'engagement-qualité</li> </ul>   | Signature volontaire d'une déclaration d'engagement-qualité par 165 services de garde en 2007-2008 à 800 d'ici 2012 | 459 services de garde  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de garderies ayant deux membres qualifiés sur trois parmi leur personnel de garde</li> </ul>   | Présence de deux membres qualifiés sur trois parmi le personnel de garde de 100 % des garderies                     | 46,8 % des garderies*<br>* Source : Rapports financiers des garderies subventionnées 2009-2010 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de satisfaction des parents à l'égard des services de garde</li> </ul>   | Évaluation du taux de satisfaction d'ici 2012   | Travaux en cours de réalisation  |
| <b>Favoriser la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles par la mise en œuvre de l'ensemble des mesures de conciliation travail-famille relevant du Ministère :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de mise en œuvre de l'ensemble des mesures du plan d'action 2007-2010 Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait sous la responsabilité du Ministère</li> </ul> | 100 % des mesures mises en place d'ici 2010   | 100 % des mesures  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'entreprises et d'associations soutenues financièrement pour l'implantation de mesures de conciliation travail-famille</li> </ul>   | 212 entreprises et associations d'ici 2010  | 13 entreprises ou associations   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de projets issus de la communauté financés en matière de conciliation travail-famille</li> </ul>   | 40 projets d'ici 2010   | 11 projets pour un total de 49   |
| <b>Accroître la présence de politiques familiales dans les municipalités ou les municipalités régionales de comté (MRC) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de municipalités et de MRC ayant élaboré ou mis à jour leur politique familiale ou élaboré leur plan d'action</li> </ul>   | 475 municipalités et 23 MRC d'ici 2012  | 592 municipalités et 24 MRC  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de la population couverte par une politique familiale municipale</li> </ul>  | 90 % de la population couverte d'ici 2012   | 83 % de la population  |
| <b>Soutenir, en partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon, le développement global des enfants de 5 ans et moins en situation de pauvreté afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonds créé</li> </ul>  | Création du fonds en 2009   | Réalisé en 2009-2010   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Société de gestion du fonds mise en place</li> </ul>  | Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2009   | Réalisé en 2009-2010   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans d'action locaux financés</li> </ul>   | Financement de plans d'action locaux à partir de 2010   | 41 plans d'action de communautés locales   |
| <b>Soutenir financièrement l'action communautaire Famille pour répondre à la diversité des besoins des familles sur l'ensemble du territoire du Québec :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'organismes communautaires Famille financés</li> </ul>   | Soutien financier accordé à 267 organismes communautaires Famille annuellement                                      | 266 organismes communautaires Famille financés   |
| <b>Améliorer la diffusion et l'échange de l'information sur l'aide destinée aux familles :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécanisme d'information et d'échange avec les partenaires créé</li> </ul>  | Mécanisme créé en 2009-2010   | Préparation du Bilan 2006-2010 des réalisations en faveur des familles et des enfants          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de satisfaction relativement au site Internet</li> </ul>   | Évaluation du taux de satisfaction à l'égard du site Internet Famille d'ici 2012                                    | —  |
| Objectifs et indicateurs 2008-2012   | Cibles 2008-2012  | Résultats 2010-2011  |
| <b>Coordonner les travaux du comité permanent de sous-ministres visant à favoriser l'adaptation continue des politiques et des programmes gouvernementaux aux réalités d'une société vieillissante :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport sur l'adaptation des politiques et des programmes publics déposé au Conseil des ministres</li> </ul>   | Un rapport par année  | En cours de réalisation  |

| Objectifs et indicateurs 2008-2012  | Cibles 2008-2012  | Résultats 2010-2011  |
|---|---|--|
| <b>Élaborer un plan d'action et mettre en œuvre des mesures, en concertation avec les partenaires concernés, pour lutter contre la maltraitance chez les personnes âgées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan d'action gouvernemental déposé</li> <li>Mesures mises en œuvre</li> </ul>                                      | Plan d'action gouvernemental déposé en 2009<br><br>Mesures mises en œuvre à partir de 2009                                      | Dépôt du Plan d'action gouvernemental 2010-2015 le 5 mai 2010<br>Mise en œuvre de 6 mesures du Plan d'action, dont les 4 mesures phares  |
| <b>Soutenir des initiatives locales, régionales et nationales destinées aux personnes âgées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sommes investies</li> <li>Résultats obtenus au terme des ententes</li> </ul>   | 100 % des sommes allouées annuellement<br><br>Évaluation des résultats d'ici 2012   | Programme Du cœur à l'action pour les aînés du Québec : 99,4 %<br>Tables régionales de concertation des aînés : 100 %<br>Programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés : 99,9 %<br>— |
| <b>Soutenir l'ensemble des conférences régionales des élus (CRE) pour permettre l'adaptation des services et des infrastructures régionales offerts aux personnes âgées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de CRE soutenues</li> <li>Résultats obtenus au terme des ententes</li> </ul>                                    | 100 % des CRE soutenues en 2008<br>Évaluation des résultats d'ici 2012  | Réalisé en 2008-2009<br>—  |
| <b>Élaborer des ententes particulières avec des organismes nationaux et d'autres partenaires visant la promotion du droit des aînés à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté, et en faire le suivi :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sommes investies</li> <li>Résultats obtenus au terme des ententes</li> </ul> | 100 % des sommes investies en 2008<br>Évaluation des résultats d'ici 2012   | 100 % des sommes investies<br>—  |
| <b>Renforcer les services de répit et d'accompagnement aux proches aidants des aînés en partenariat avec le holding de la famille de Lucie et André Chagnon :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fonds créé</li> <li>Société de gestion du fonds mise en place</li> <li>Projets financés</li> </ul>                               | Création du fonds en 2009<br>Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2010<br>Financement de projets à partir de 2010 | Réalisé en 2009-2010<br>Réalisé en 2009-2010<br>Création de 3 carrefours de soutien aux proches aidants  |
| <b>Soutenir l'implantation de l'approche « Municipalités amies des aînés » :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de projets pilotes soutenus et accompagnés</li> </ul>  | Sept projets pilotes réalisés d'ici 2012  | Réalisé en 2008-2009   |
| <b>Sensibiliser la population aux réalités des personnes âgées dans la société :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de campagnes menées</li> <li>Taux de notoriété des campagnes</li> </ul>  | Au minimum, deux campagnes menées d'ici 2012<br>Non ciblé   | Première phase de la campagne de sensibilisation à la maltraitance menée<br>Un sondage effectué en rapport avec la première phase de la campagne de sensibilisation à la maltraitance                |
| <b>Contribuer à l'adaptation de l'environnement de travail à la réalité de la main-d'œuvre vieillissante :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'ententes établies</li> </ul>   | Réalisation d'ententes de partenariat avec certains comités sectoriels de main-d'œuvre d'ici 2011                               | 2 ententes signées   |

| Objectifs et indicateurs 2008-2012  | Cibles 2008-2012  | Résultats 2010-2011                           |
|---|---|---|
| <b>Élaborer des stratégies de gestion adaptées aux défis ministériels :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de stratégies élaborées</li> </ul>  | Au moins une stratégie élaborée d'ici 2010  | En cours de réalisation                       |
| <b>Réviser les processus soutenant l'offre de service du Ministère :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de processus révisés et normalisés</li> </ul>  | Au moins 50 % des processus révisés d'ici 2012  | En cours de réalisation                       |
| <b>Informatiser les processus soutenant l'offre de service du Ministère :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État d'avancement de la mise en œuvre des systèmes informatiques</li> </ul>  | Trois systèmes informatiques mis en œuvre (GDF, SWM, EIM) d'ici 2012  | 85 % des travaux de mise en œuvre effectués   |
| <b>Déterminer les questions éthiques majeures liées aux partenariats gouvernementaux et non gouvernementaux et mettre en œuvre les actions appropriées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Questions éthiques majeures déterminées</li> <li>Actions mises en œuvre</li> </ul>              | Questions éthiques majeures déterminées en 2008<br>Actions mises en œuvre d'ici 2012                            | Réalisé en 2008-2009<br>Poursuite des travaux |
| <b>Cibler l'ensemble des risques ministériels modérés et majeurs, concevoir et appliquer des contrôles à leur égard :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risques ministériels modérés et élevés ciblés</li> <li>Taux de mise en place des mesures de contrôle des risques ciblés</li> </ul> | Risques ministériels modérés et élevés ciblés en 2008<br>75 % des mesures de contrôle mises en place d'ici 2012 | Réalisé en 2008-2009<br>—                     |
| <b>Avoir mesuré l'effort exigé par l'accomplissement des principales activités ministérielles :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'activités pour lesquelles les efforts ont été mesurés</li> </ul>  | Efforts mesurés pour au moins une activité dans chacun des secteurs d'ici 2012                                  | 2 activités                                   |

## Orientation 1 :

### Créer des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants

**Axe d'intervention :** L'accessibilité et la qualité des services de garde

**Objectif :** Créer ou autoriser de nouvelles places à contribution réduite.

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** Le Ministère complètera son plan de développement de 20 000 nouvelles places à contribution réduite en services de garde pour atteindre 220 000 places.

| Indicateurs 2008-2012       | Cibles 2008-2012                          | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010 | Résultats 2010-2011   |
|-----------------------------|---|---------------------|---------------------|---|
| Nombre de places créées     | 18 000 places créées d'ici l'automne 2010 | 4 657 places créées | 4 196 places créées | 4 785 places créées<br>Total cumulé de places créées : 13 638 |
| Nombre de places autorisées | 15 000 places autorisées d'ici 2012       | —                   | —                   | —   |

En vue d'accroître l'accessibilité aux services de garde pour les familles québécoises, le Ministère a réalisé un suivi rigoureux des étapes menant à la réalisation des projets. Ainsi, pour chacun de ceux-ci, le Ministère s'assure du respect de la réglementation dans le but d'offrir des services de garde de qualité afin que les enfants évoluent dans un environnement garantissant leur santé et leur sécurité. Au 31 mars 2011, le Québec compte sur un réseau de services de garde régis de 232 628 places, dont 214 804 sont à contribution réduite.

Au total, pour l'année 2010-2011, 11 436 nouvelles places régies ont été rendues disponibles, dont 4 785 places à contribution réduite. Les places régies mais non subventionnées donnent aux parents le droit de bénéficier du crédit d'impôt remboursable pour frais de garde d'enfants.

Le gouvernement assure le suivi de la création des 18 000 places en services de garde amorcée en août 2008, mais il revient à chaque promoteur d'assurer la réalisation des places qui lui ont été accordées. Chaque année, certains projets n'arrivent pas à se concrétiser à la date prévue, et ce, pour diverses raisons. Concrètement, les retards peuvent être motivés, notamment, par des problématiques liées à la conformité réglementaire municipale et à l'intervention dans des milieux particuliers et spécifiques. Il est pertinent de préciser que certains projets sont tributaires d'un ou de plusieurs partenaires ou s'intègrent à des projets multi-fonctionnels d'envergure.

L'objectif de rendre disponibles 220 000 places subventionnées pour les parents du Québec est maintenu. Ainsi, 13 638 places à contribution réduite ont été créées depuis avril 2008, soit près de 76 % des 18 000 places visées en 2008.

Le Plan stratégique 2008-2012 du Ministère prévoit la cible de 15 000 places autorisées d'ici 2012.

Dans le Discours sur le budget 2011-2012 en mars 2011, le gouvernement a annoncé l'ajout de 15 000 places additionnelles en services de garde éducatifs d'ici 2016 représentant un investissement de 558 000 000 \$ sur 5 ans. Cette annonce portera à 235 000 le nombre de places à contribution réduite disponibles dans le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance en 2015-2016.

L'annexe 4 présente la répartition régionale des places existantes dans les services de garde régis par la loi au 31 mars 2011.

**Objectif :** Soutenir l'implantation de guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite couvrant l'ensemble des régions du Québec.

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** Le Ministère soutiendra la mise en place des guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite afin d'améliorer l'accessibilité des services de garde.

| Indicateur 2008-2012        | Cible 2008-2012  | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010  | Résultats 2010-2011  |
|-----------------------------|--|---------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre de régions couvertes | Implantation de guichets couvrant l'ensemble des régions d'ici 2009-2010 | 5 régions couvertes | 17 régions couvertes | 17 régions couvertes |

Les guichets régionaux d'accès aux places en services de garde constituent un moyen pour centraliser les inscriptions des parents à la recherche d'une place, et ce, dans toutes les régions administratives du Québec. Les parents peuvent donc s'inscrire par Internet ou par téléphone au guichet de leur région et, par le fait même, être inscrits auprès de plusieurs services de garde en une seule démarche.

Le Ministère a confié à 13 organismes le mandat de la mise en place et de l'organisation de ce service. Un soutien financier triennal, pour un total de 2 200 000 \$, s'échelonnait jusqu'au 31 mars 2011. Le financement attribué en 2010-2011 a été de plus de 500 000 \$.

Toutes les régions sont couvertes par un guichet régional d'accès aux places à contribution réduite. L'adhésion des services de garde se faisant sur une base volontaire, on constate, après 3 ans, que 35,1 % des services de garde ont adhéré au guichet de leur région. Le Ministère a amorcé des travaux sur la pérennité des guichets pour ainsi assurer un meilleur service aux parents.

L'annexe 5 présente la liste des guichets régionaux d'accès aux places en services de garde.

**Objectif :** Soutenir l'amélioration de la qualité éducative des services de garde.

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** Le Ministère réalisera l'édition 2009 de l'Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des parents en matière de services de garde.

| Indicateurs 2008-2012   | Cibles 2008-2012  | Résultats 2008-2009   | Résultats 2009-2010  | Résultats 2010-2011   |
|---|---|---|--|---|
| Nombre de services de garde ayant signé volontairement une déclaration d'engagement-qualité | Signature volontaire d'une déclaration d'engagement-qualité par 165 services de garde en 2007-2008 à 800 d'ici 2012 | 439 services de garde   | 456 services de garde  | 459 services de garde   |
| Taux de garderies ayant deux membres qualifiés sur trois parmi leur personnel de garde      | Présence de deux membres qualifiés sur trois parmi le personnel de garde de 100% des garderies                      | 31% des garderies*  | 39,8% des garderies**  | 46,8% des garderies***  |
| Taux de satisfaction des parents à l'égard des services de garde                            | Évaluation du taux de satisfaction d'ici 2012   | —   | —  | Travaux en cours de réalisation   |
|   |   | * Source : Rapports financiers des garderies subventionnées 2007-2008 | ** Source : Rapports financiers des garderies subventionnées 2008-2009 | *** Source : Rapports financiers des garderies subventionnées 2009-2010 |



Le Plan d'amélioration continue de la qualité en service de garde vise à ce que chaque service de garde offre des services répondant minimalement aux mêmes standards de qualité partout au Québec. Ce plan renforce la détermination du Ministère à poursuivre et à accentuer les efforts pour assurer la qualité et ainsi susciter l'adhésion à un engagement des services de garde en ce sens. Cet engagement continu en faveur de la qualité est volontaire.

Le Ministère a poursuivi ses interventions afin de sensibiliser les services de garde. Au 31 mars 2011, 459 services de garde (306 centres de la petite enfance et 153 garderies), ainsi que 29 bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial avaient transmis au Ministère leur déclaration d'engagement-qualité signée.

Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance exige que le titulaire d'un permis s'assure que deux membres de son personnel de garde sur trois soient qualifiés. Les garderies ont jusqu'au 31 août 2011 pour se conformer à cette exigence réglementaire (article 131). Cependant, le délai peut être prolongé à la suite d'une augmentation de capacité; dans de tels cas, les titulaires de permis disposeront d'une période de cinq ans pour atteindre le ratio de deux personnes qualifiées sur trois (articles 132 et 133).

Les données présentées aux rapports financiers 2009-2010 reçus permettent de constater que 46,8 % des garderies subventionnées (290 sur 619) emploient 2 membres qualifiés sur 3 en moyenne annuellement parmi leur personnel de garde. Le nombre de garderies subventionnées ayant atteint cette proportion a augmenté de 7 % par rapport à 2008-2009. Il est important de mentionner que seules les garderies subventionnées ont l'obligation de déposer un rapport financier au Ministère. Dans ce contexte, étant donné que le résultat annuel est alimenté par les données des rapports financiers, l'indicateur concerne seulement les garderies subventionnées.

Par ailleurs, la réalisation, en 2009, d'une enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde a été confiée à l'Institut de la statistique du Québec (ISQ). Comme en 2004, il s'agit d'une enquête téléphonique d'une durée d'environ 20 minutes menée auprès d'un échantillon représentatif des familles québécoises avec enfants de moins de 5 ans. Elle s'est déroulée du 14 septembre au 20 novembre 2009. Le rapport, intitulé *Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde, 2009*, sera rendu public en mai 2011.

Les données relatives à la satisfaction des parents à l'égard des services de garde porteront sur le coût, le temps de déplacement pour aller conduire l'enfant au service de garde, les heures et les moments d'ouverture du principal mode de garde utilisé sur une base régulière. Ces informations se retrouveront dans le rapport de l'enquête.

**Axe d'intervention :** La conciliation des responsabilités familiales et professionnelles

**Objectif :** Favoriser la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles par la mise en œuvre de l'ensemble des mesures de conciliation travail-famille relevant du Ministère.

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** Le Ministère poursuivra le financement des services de surveillance pour les élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans.

| Indicateurs 2008-2012   | Cibles 2008-2012                           | Résultats 2008-2009   | Résultats 2009-2010            | Résultats 2010-2011            |
|---|--|---|--------------------------------|--------------------------------|
| Taux de mise en œuvre de l'ensemble des mesures du plan d'action 2007-2010<br><i>Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait</i> sous la responsabilité du Ministère | 100% des mesures mises en place d'ici 2010 | 67% des mesures   | 78% des mesures                | 100% des mesures               |
| Nombre d'entreprises et d'associations soutenues financièrement pour l'implantation de mesures de conciliation travail-famille  | 212 entreprises et associations d'ici 2010 | Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille rendu public | 2 entreprises ou associations  | 13 entreprises ou associations |
| Nombre de projets issus de la communauté financés en matière de conciliation travail-famille  | 40 projets d'ici 2010                      | 26 projets  | 12 projets pour un total de 38 | 11 projets pour un total de 49 |

Le plan d'action 2007-2010 découlant de la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, rendue publique en décembre 2006, comprend plusieurs actions en matière de conciliation travail-famille (CTF), dont neuf sous la responsabilité du Ministère. Le plan d'action a été prolongé d'une année, soit pour l'exercice 2010-2011.

Cette année, la réalisation de l'action 38 « Instaurer le label Égalité pour les entreprises » a été complétée, portant ainsi le taux de réalisation des actions en matière de CTF sous la responsabilité du Ministère à 100 %<sup>29</sup>.

Treize projets ont été soutenus grâce au Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille (action 36), pour une somme de 353 793 \$.

Le nombre de projets soumis est attribuable à plusieurs facteurs, dont :

- l'implantation du Programme dans un contexte économique difficile pour les PME;
- la période de promotion et d'appropriation de ce nouveau programme par la clientèle visée qui doit élaborer et planifier des projets admissibles;
- la méconnaissance du Ministère par les entreprises qui ont généralement le réflexe de se tourner vers des ministères à vocation économique.

29. Ce taux de réalisation inclut l'action 34, « Proposer des solutions innovantes permettant d'alléger la vie dans le milieu agricole », qui s'est traduite par la mise en œuvre, en 2009-2010, par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, de projets pilotes destinés aux milieux agricoles.

À cet égard, les actions de promotion amorcées au cours de l'année 2009-2010 ont été accentuées en 2010-2011. Aussi, le volume de demandes d'information au sujet de ce programme est en hausse, ce qui laisse croire à une augmentation du nombre de projets qui seront soutenus dans la prochaine année.

Par ailleurs, les travaux d'élaboration de la norme consensuelle relative à la CTF (action 38) et du programme de certification afférent sont complétés. La norme et le programme ont été rendus publics en 2010 et l'annonce officielle se fera au début du prochain exercice financier.

Le Programme de soutien à des projets issus de la communauté en matière de conciliation travail-famille (action 43) a permis de financer 11 nouveaux projets en 2010-2011, pour une somme de 385 698 \$, ce qui porte à 49 le nombre de projets soutenus depuis sa création. De plus, le Ministère a signé 5 ententes spécifiques portant sur la conciliation travail-famille avec les conférences régionales des élus (CRE) pour un montant de 147 500 \$.

Au cours de l'année 2010-2011, le gouvernement du Québec a également financé des services de surveillance pour des élèves handicapés de 12 à 21 ans afin de faciliter la CTF, pour un montant total de 358 440 \$. Ce financement a été accordé par le Secrétariat à la jeunesse, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de la Famille et des Aînés. La contribution du ministère de la Famille et des Aînés s'établit à 28 860 \$.

**Axe d'intervention :** Le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants

**Objectif :** *Accroître la présence de politiques familiales dans les municipalités ou les municipalités régionales de comté (MRC).*

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** *Le Ministère appuiera financièrement les municipalités et les municipalités régionales de comté en soutenant l'implantation ou la mise à jour de politiques familiales municipales.*

| Indicateurs 2008-2012  | Cibles 2008-2012                         | Résultats 2008-2009         | Résultats 2009-2010         | Résultats 2010-2011                |
|--|--|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| Nombre de municipalités et de MRC ayant élaboré ou mis à jour leur politique familiale ou élaboré leur plan d'action | 475 municipalités et 23 MRC d'ici 2012   | 472 municipalités et 21 MRC | 543 municipalités et 23 MRC | 592 municipalités et 24 MRC        |
| Taux de la population couverte par une politique familiale municipale  | 90% de la population couverte d'ici 2012 | 80% de la population        | 82% de la population        | 83% de la population <sup>30</sup> |

30. La méthode de dénombrement des municipalités ayant mis en place une politique familiale municipale Municipalité amie des aînés (PFM-MADA) a été modifiée en 2010-2011. Avant cette date, la comptabilisation se faisait sur l'ensemble des projets d'élaboration, de réalisation ou de mise à jour d'une politique familiale municipale (PFM) et d'une démarche Municipalité amie des aînés (MADA). Ainsi, une municipalité ou une MRC ayant un projet d'élaboration d'une démarche MADA et un autre projet de réalisation d'une PFM était comptabilisée deux fois. Cette façon de calculer avait un effet sur la donnée « taux de population du Québec couverte par une politique familiale municipale ». Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2010, les doublons de municipalités et de MRC sont exclus du calcul.

Le Ministère accompagne les municipalités et les MRC dans l'élaboration ou la mise à jour de leur politique familiale municipale (PFM) en leur offrant un soutien financier et technique.

Le Programme de soutien aux politiques familiales municipales et à la démarche Municipalité amie des aînés (PFM-MADA) vise à créer un environnement favorable aux familles, aux jeunes et aux aînés, tout en adaptant les services municipaux à leur réalité et à leurs besoins respectifs.

En 2010-2011, le Ministère a soutenu financièrement 151 municipalités et 8 MRC dans le cadre du Programme PFM-MADA dans la réalisation de 41 projets MADA, 95 projets PFM-MADA et 36 projets PFM. Au total, 592 municipalités et 24 MRC participent au Programme PFM-MADA. Ce programme permet de joindre près de 6,6 millions d'habitants, soit 83 % de la population du Québec.

**Objectif :** *Soutenir, en partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon, le développement global des enfants de 5 ans et moins en situation de pauvreté afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité.*

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** *Le Ministère, en partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon, soutiendra le développement global des enfants de 5 ans et moins vivant en situation de pauvreté afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité.*

| Indicateurs 2008-2012                     | Cibles 2008-2012  | Résultats 2008-2009   | Résultats 2009-2010   | Résultats 2010-2011                      |
|---|---|---|---|--|
| Fonds créé                                | Création du fonds en 2009                               | Projet de loi n° 7, créant le fonds, déposé à l'Assemblée nationale | Loi instituant le fonds pour le développement des jeunes enfants entrée en vigueur le 30 septembre 2009   | Réalisé en 2009-2010                     |
| Société de gestion du fonds mise en place | Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2009 | —   | Société de gestion du fonds pour le développement des jeunes enfants créée le 15 octobre 2009             | Réalisé en 2009-2010                     |
| Plans d'action locaux financés            | Financement de plans d'action locaux à partir de 2010   | —   | 29 projets en cours ou en préparation ont été transférés à la Société de gestion au moment de sa création | 41 plans d'action de communautés locales |

La Société de gestion du fonds pour le développement des jeunes enfants (Avenir d'enfants), créée en octobre 2009, est un organisme autonome mandaté pour recevoir, administrer et attribuer les contributions de la Fondation et du Ministère. Celles-ci sont destinées à soutenir des activités, des projets et des initiatives des communautés locales favorisant le développement global des enfants âgés de cinq ans et moins en situation de pauvreté et, par le fait même, la réussite de l'entrée scolaire et la poursuite de la scolarité de ces enfants.

En 2010-2011, afin de soutenir la concrétisation des plans d'action locaux, Avenir d'enfants a accordé 5 637 590 \$ répartis entre 41 communautés locales, provenant de 10 régions et comptant 777 partenaires. La Société de gestion a également annoncé le soutien de 4 avant-projets et de 8 projets en acquisition et transfert des connaissances, pour des périodes de 2 à 5 ans, pour une somme totale de 9 927 488 \$.



**Objectif :** Soutenir financièrement l'action communautaire Famille pour répondre à la diversité des besoins des familles sur l'ensemble du territoire du Québec.

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** Le Ministère soutiendra financièrement les organismes communautaires Famille qui répondent avec souplesse aux besoins spécifiques de parents, en complémentarité avec les services publics existants.

| Indicateur 2008-2012                                | Cible 2008-2012  | Résultats 2008-2009                            | Résultats 2009-2010                            | Résultats 2010-2011                            |
|---|--|--|--|--|
| Nombre d'organismes communautaires Famille financés | Soutien financier accordé à 267 organismes communautaires Famille annuellement | 267 organismes communautaires Famille financés | 267 organismes communautaires Famille financés | 266 organismes communautaires Famille financés |

Créé dans la foulée de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire et de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, le Programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles instauré par le Ministère manifeste clairement son engagement au regard de l'action communautaire auprès des familles. Il vise à soutenir financièrement les organismes communautaires en fonction des budgets disponibles. Seuls les organismes communautaires Famille (OCF) reconnus par le Ministère sont admissibles à un soutien financier en appui à la mission globale.

Les OCF constituent des ressources très importantes qui ont montré leur capacité à répondre avec souplesse à des besoins particuliers des parents. En 2010-2011, l'un des 267 OCF reconnus et financés par le Ministère ayant fermé ses portes, 266 OCF, dont 7 associations et regroupements nationaux, ont reçu un total de 16 331 724 \$, en appui à leur mission globale.

**Axe d'intervention :** Une information sur l'aide destinée aux familles

**Objectif :** Améliorer la diffusion et l'échange de l'information sur l'aide destinée aux familles.

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** Le Ministère élaborera et mettra en œuvre une stratégie de communication visant à faire connaître les actions ministérielles et gouvernementales en matière de soutien financier aux familles québécoises.

| Indicateurs 2008-2012  | Cibles 2008-2012   | Résultats 2008-2009  | Résultats 2009-2010  | Résultats 2010-2011   |
|--|--|--|--|---|
| Mécanisme d'information et d'échange avec les partenaires créé | Mécanisme créé en 2009-2010  | —  | Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale relancé | Préparation du Bilan 2006-2010 des réalisations en faveur des familles et des enfants |
| Taux de satisfaction relativement au site Internet             | Évaluation du taux de satisfaction à l'égard du site Internet Famille d'ici 2012 | Analyse des plaintes relatives au site Internet et suivi effectués | —  | —   |

Les travaux du Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale devaient mener, en 2010, à la publication du *Bilan 2006-2009 des réalisations en faveur des familles et des enfants*. Toutefois, en raison de l'ampleur et de la complexité des informations à recueillir, il a été décidé d'ajouter une quatrième année au bilan, soit 2009-2010. L'objectif est de rendre public en 2011 le *Bilan 2006-2010 des réalisations en faveur des familles et des enfants*.

Par ailleurs, le Ministère a élaboré, tout récemment, une stratégie globale d'information aux parents. Cette stratégie vise à informer les parents sur leurs droits par rapport aux services de garde régis par le Ministère, sur les caractéristiques du réseau des services de garde du Québec et sur le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants. Elle vise aussi à faire connaître les actions concrètes accomplies par le Ministère afin d'assurer la santé et la sécurité des enfants du Québec, à informer les parents sur la garde illégale et à mieux faire connaître le réseau de services de garde au Québec.

À ce jour, plusieurs moyens de communication ont été déployés par le Ministère. Parmi ces moyens, notons, entre autres, la participation du Ministère au plus grand salon consacré à la famille au Canada, soit le Salon Maternité Paternité Enfants de Montréal. À cette occasion, les représentants du Ministère ont rencontré près de 2 000 personnes et leur ont donné de l'information sur les services de garde et d'autres sujets touchant les différents programmes du Ministère.

## Orientation 2 :

### Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec

**Axe d'intervention :** L'adaptation des politiques publiques dans le contexte du vieillissement de la population

**Objectif :** *Coordonner les travaux du comité permanent de sous-ministres visant à favoriser l'adaptation continue des politiques et des programmes gouvernementaux aux réalités d'une société vieillissante.*

| Indicateur 2008-2012  | Cible 2008-2012      | Résultats 2008-2009     | Résultats 2009-2010  | Résultats 2010-2011     |
|---|----------------------|-------------------------|--|-------------------------|
| Rapport sur l'adaptation des politiques et des programmes publics déposé au Conseil des ministres | Un rapport par année | En cours de réalisation | Premier mémoire faisant état des travaux présenté au Conseil des ministres | En cours de réalisation |

En novembre 2010, une nouvelle façon d'organiser les travaux du Comité interministériel permanent des sous-ministres sur l'adaptation des politiques et des programmes au vieillissement de la population a été convenue. Les travaux du Comité interministériel permanent seront dorénavant structurés autour de thématiques précises. Ces thématiques seront déterminées en fonction de grands enjeux et seront en lien avec les priorités d'action du Ministère. Ces travaux viseront la réalisation de livrables déterminés.

Les travaux pourront être réalisés grâce à la mise sur pied de sous-comités interministériels constitués de dirigeants de ministères ou organismes. Les travaux du Comité pourront, également, faire l'objet de consultation par voie d'envoi de documents.

**Objectif :** *Élaborer un plan d'action et mettre en œuvre des mesures, en concertation avec les partenaires concernés, pour lutter contre la maltraitance chez les personnes âgées.*

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** *Le Ministère veut contribuer à contrer la maltraitance chez les aînés en mettant en œuvre, en concertation avec les partenaires concernés, un plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance chez les aînés.*

| Indicateurs 2008-2012               | Cibles 2008-2012                            | Résultats 2008-2009   | Résultats 2009-2010   | Résultats 2010-2011  |
|-------------------------------------|---|---|---|--|
| Plan d'action gouvernemental déposé | Plan d'action gouvernemental déposé en 2009 | Canevas du plan d'action déposé à la ministre responsable des Aînés | Poursuite des travaux relatifs à l'élaboration du plan d'action | Dépôt du Plan d'action gouvernemental 2010-2015 le 5 mai 2010          |
| Mesures mises en œuvre              | Mesures mises en œuvre à partir de 2009     | —   | Lancement de 3 mesures  | Mise en œuvre de 6 mesures du Plan d'action, dont les 4 mesures phares |

Le gouvernement a confié à la ministre responsable des Aînés le mandat d'élaborer et de rendre public un plan d'action qui cible tant la personne âgée autonome et en santé que la personne plus vulnérable ou en perte d'autonomie.

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 a été déposé le 5 mai 2010 et a été rendu public le 14 juin 2010. Le Ministère est impliqué dans la réalisation de 11 mesures, dont 6 qui relèvent de sa responsabilité et 5 pour lesquelles il collabore. Au cours de l'année 2010-2011, le Ministère a mis en œuvre les 6 mesures sous sa responsabilité, dont les 4 mesures phares du Plan d'action :

- Diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public. La première phase de la campagne de sensibilisation a été diffusée à partir du 3 octobre 2010;
- Création d'une chaire de recherche universitaire sur la maltraitance. La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées a été lancée le 16 décembre 2010 et le programme de recherche a été déposé au comité consultatif de la Chaire de recherche;
- Création d'un service téléphonique d'écoute et d'aide pour trouver des ressources. La ligne téléphonique est en service depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2010;
- Mise en place de coordonnateurs spécialisés en matière de maltraitance dans toutes les régions du Québec. L'entente entre le Ministère et le MSSS pour la mise en place de coordonnateurs a été signée le 21 mars 2011.

Deux autres mesures ont été mises en œuvre dans le cadre du Plan d'action :

- Production et distribution d'un dépliant de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées intitulé *La maltraitance envers les personnes âgées, ça existe! N'hésitez pas à en parler*;
- Coordination des travaux du Comité interministériel sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. La première rencontre du Comité interministériel s'est tenue le 22 mars 2011.

## Axe d'intervention : Le développement de partenariats

**Objectif :** Soutenir des initiatives locales, régionales et nationales destinées aux personnes âgées.

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** Le Ministère accordera un soutien financier à des organismes nationaux ou d'autres partenaires visant la promotion du droit des aînés à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté.

| Indicateurs 2008-2012                   | Cibles 2008-2012                      | Résultats 2008-2009   | Résultats 2009-2010   | Résultats 2010-2011   |
|---|---------------------------------------|---|---|---|
| Sommes investies                        | 100% des sommes allouées annuellement | Programme <i>Du cœur à l'action pour les aînés du Québec</i> : 98,9%<br>Tables régionales de concertation des aînés : 100%<br>Programme <i>Soutien aux initiatives visant le respect des aînés</i> : 98,4 % | Programme <i>Du cœur à l'action pour les aînés du Québec</i> : 96,7%<br>Tables régionales de concertation des aînés : 100%<br>Programme <i>Soutien aux initiatives visant le respect des aînés</i> : 99,3 % | Programme <i>Du cœur à l'action pour les aînés du Québec</i> : 99,4%<br>Tables régionales de concertation des aînés : 100%<br>Programme <i>Soutien aux initiatives visant le respect des aînés</i> : 99,9 % |
| Résultats obtenus au terme des ententes | Évaluation des résultats d'ici 2012   | —   | —   | —   |

Le budget consacré au programme *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec*, appelé anciennement *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec*, qui vise à offrir un soutien financier aux organismes venant en aide aux personnes âgées ou à leurs proches, atteint 1 600 000 \$ annuellement. Cette année, 200 000 \$ ont été transférés d'un autre programme et s'ajoutent à la somme initiale. Au total, 1 789 806 \$, soit 99,4 % du budget, ont été accordés. Cette somme a été allouée pour soutenir 84 nouveaux projets en 2010-2011, dont 9 projets visant spécialement les proches aidants et 83 projets pluriannuels des années 2008-2009 et 2009-2010.

Offrant aux aînés un lieu régional d'échange qui leur permet de cerner les principaux enjeux les concernant et d'unir leurs voix pour mieux faire connaître leurs besoins, les 18 tables de concertation des aînés, reconnues par le gouvernement et les décideurs régionaux, sont financées par le Ministère. Elles ont reçu 100 % de la somme prévue. En 2010-2011 s'est ajoutée la Table du Nunavik, qui a reçu un financement de 45 000 \$<sup>31</sup>, ce qui porte le financement total à 720 000 \$.

Le programme *Soutien aux initiatives visant le respect des aînés* comprend deux volets. L'un permet de financer des travaux de recherche et des expérimentations d'approches et de façons de faire novatrices ou de proposer des moyens d'action pour le mieux-être des aînés. L'autre volet du programme appuie des initiatives nationales, régionales ou locales issues principalement des organismes communautaires et liées aux milieux ou aux conditions de vie des aînés et de leur entourage. Au total, 99,9 % de la somme disponible prévue, soit une somme totale de 6 664 733 \$, a été allouée pour soutenir 51 nouveaux projets en 2010-2011 et 105 projets pluriannuels 2008-2009 et 2009-2010. À cela s'ajoute la somme de 1 454 009 \$ allouée pour soutenir 35 nouveaux projets pour les proches aidants en 2010-2011.

31. Le montant comprend 40 000 \$ provenant du budget dédié aux tables régionales de concertation des aînés et 5 000 \$ provenant de la Stratégie d'action en faveur des aînés.

En 2011-2012, des démarches d'évaluation de la Stratégie d'action en faveur des aînés seront entreprises.

**Objectif :** *Soutenir l'ensemble des conférences régionales des élus (CRE) pour permettre l'adaptation des services et des infrastructures régionales offerts aux personnes aînées.*

| Indicateurs 2008-2012                   | Cibles 2008-2012                    | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010  | Résultats 2010-2011  |
|---|-------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Taux de CRE soutenus                    | 100% des CRE soutenues en 2008      | 100% des CRE        | Réalisé en 2008-2009 | Réalisé en 2008-2009 |
| Résultats obtenus au terme des ententes | Évaluation des résultats d'ici 2012 | —                   | —                    | —                    |

La Stratégie d'action en faveur des aînés prévoit la conclusion d'ententes entre le Ministère et les CRE afin d'adapter les services et les infrastructures régionales aux besoins des aînés. Une somme annuelle de 2 499 000 \$ est prévue à cet effet pour une période de 5 ans (2007-2012). En 2010-2011, toutes les CRE ont mis en œuvre leur plan d'action, dont les thèmes portent notamment sur le soutien aux proches aidants, le logement, l'accès à l'information, la prévention des abus, le bénévolat, le transport, la situation financière et les saines habitudes de vie.

En 2011-2012, des démarches d'évaluation de la Stratégie d'action en faveur des aînés seront entreprises.

**Objectif :** *Élaborer des ententes particulières avec des organismes nationaux et d'autres partenaires visant la promotion du droit des aînés à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté, et en faire le suivi.*

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** *Le Ministère accordera un soutien financier à des organismes nationaux ou d'autres partenaires visant la promotion du droit des aînés à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté.*

| Indicateurs 2008-2012                   | Cibles 2008-2012                    | Résultats 2008-2009         | Résultats 2009-2010         | Résultats 2010-2011        |
|---|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Sommes investies                        | 100% des sommes investies en 2008   | 97,4 % des sommes investies | 99,6 % des sommes investies | 100 % des sommes investies |
| Résultats obtenus au terme des ententes | Évaluation des résultats d'ici 2012 | —                           | —                           | —                          |

Le financement, par le Ministère, de regroupements d'organismes réunissant des aînés ou travaillant auprès de ces personnes pour la réalisation de projets qui visent la promotion du droit de celles-ci à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté est une autre mesure incluse dans la Stratégie d'action en faveur des aînés. Instaurée en 2007-2008, avec un budget annuel de 1 000 000 \$ pour une période de 5 ans (2007-2012), cette mesure a permis, entre autres, de rehausser le financement des tables régionales de concertation des aînés. Elle a également permis de soutenir des projets d'envergure portés par des organismes nationaux tels que :

- le Regroupement des aidants naturels du Québec, qui a réalisé un portrait québécois des pratiques de soutien des proches aidants et produit une boîte à outils pour faciliter la mise sur pied d'initiatives de soutien à leur égard;
- le Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles, qui a développé un logiciel de planification et un guide de l'utilisateur et a fait une tournée de formation en région.



En 2010-2011, 100 % de la somme prévue pour ce volet de la Stratégie d'action en faveur des aînés a été investie. Une somme totale de 1 335 679 \$ a été dépensée, le surplus provenant d'autres programmes.

En 2011-2012, des démarches d'évaluation de la Stratégie d'action en faveur des aînés seront entreprises.

**Objectif :** Renforcer les services de répit et d'accompagnement aux proches aidants des aînés, en partenariat avec le holding de la famille de Lucie et André Chagnon.

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** En partenariat avec le holding de la famille de Lucie et André Chagnon, le Ministère renforcera les services de répit et d'accompagnement aux proches aidants des aînés en finançant la création de Carrefours de soutien de manière à réaliser des projets dans quelques régions.

| Indicateurs 2008-2012                     | Cibles 2008-2012  | Résultats 2008-2009   | Résultats 2009-2010  | Résultats 2010-2011                                     |
|---|---|---|--|---|
| Fonds créé                                | Création du fonds en 2009                               | Projet de loi n° 6 créant le fonds déposé à l'Assemblée nationale | Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants entrée en vigueur le 8 octobre 2009 | Réalisé en 2009-2010                                    |
| Société de gestion du fonds mise en place | Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2010 | —   | Société de gestion du fonds créée le 30 octobre 2009                                       | Réalisé en 2009-2010                                    |
| Projets financés                          | Financement de projets à partir de 2010                 | —   | —  | Création de 3 carrefours de soutien aux proches aidants |

Le conseil d'administration de la Société de gestion du fonds a tenu ses premières rencontres en 2009-2010. Jusqu'à maintenant, trois carrefours de soutien aux proches aidants ont été créés dans les régions suivantes : Laurentides, Montérégie et Bas-Saint-Laurent. Ces carrefours permettront aux proches aidants du territoire couvert de recevoir des services qui s'inscrivent dans le soutien préconisé par la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants. Ces services pouvaient être, jusque-là, inexistantes ou incomplets. Les carrefours de soutien mettent à la disposition des proches aidants un guichet unique pour l'obtention de l'ensemble des services pertinents.

**Axe d'intervention :** La promotion du vieillissement actif de la population

**Objectif :** Soutenir l'implantation de l'approche « Municipalités amies des aînés ».

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** Le Ministère poursuivra son soutien financier aux municipalités qui font la promotion du vieillissement actif de la population par l'entremise de l'approche Municipalité amie des aînés.

| Indicateur 2008-2012                              | Cible 2008-2012                          | Résultats 2008-2009                       | Résultats 2009-2010  | Résultats 2010-2011  |
|---|--|---|----------------------|----------------------|
| Nombre de projets pilotes soutenus et accompagnés | Sept projets pilotes réalisés d'ici 2012 | 7 projets pilotes soutenus et accompagnés | Réalisé en 2008-2009 | Réalisé en 2008-2009 |

Le Programme de soutien aux politiques familiales municipales et à la démarche Municipalité amie des aînés (PFM-MADA), lancé en 2009-2010, permet aux municipalités d'adapter leur milieu de vie aux besoins des personnes âgées et de bénéficier d'un soutien technique et financier pour l'élaboration d'un plan d'action.

Le succès de l'approche MADA se confirme année après année. Ainsi, en 2009-2010, ce sont 46 municipalités qui ont été officiellement reconnues amies des aînés et en 2010-2011, 121 municipalités additionnelles ont obtenu leur reconnaissance. De plus, le budget annuel de 1 000 000 \$ consacré à ce programme sera doublé en 2011-2012.

Ajoutons que depuis l'année 2010-2011, et jusqu'en 2012-2013, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) alloue un montant annuel de 3 000 000 \$ pour soutenir les municipalités participant à l'approche MADA dans la réalisation de projets d'infrastructures en faveur des aînés.

**Objectif :** *Sensibiliser la population aux réalités des personnes âgées dans la société.*

| Indicateurs 2008-2012           | Cibles 2008-2012                             | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010     | Résultats 2010-2011   |
|---------------------------------|--|---------------------|-------------------------|---|
| Nombre de campagnes menées      | Au minimum, deux campagnes menées d'ici 2012 | Une campagne menée  | Deuxième campagne menée | Première phase de la campagne de sensibilisation à la maltraitance menée                                  |
| Taux de notoriété des campagnes | Non ciblé                                    | Un sondage effectué | Un sondage effectué     | Un sondage effectué en rapport avec la première phase de la campagne de sensibilisation à la maltraitance |

Le phénomène de la maltraitance à l'égard des personnes âgées est peu connu des personnes âgées elles-mêmes, de leurs proches, des intervenants et du reste de la population. Au cours de l'année 2010-2011, le Ministère a lancé une campagne de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées sur le thème « Soutenons, aimons, agissons », une des mesures phares du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015.

La campagne de sensibilisation visait à démystifier le phénomène de la maltraitance en signalant son existence et en montrant que ce sujet ne doit plus être considéré comme tabou dans la société québécoise. Elle présentait aussi les différentes formes de maltraitance, dont certaines ne sont pas toujours considérées comme telles, de manière à informer et à sensibiliser la population à ce phénomène, à ses manifestations et à ses conséquences, ainsi qu'à accroître sa vigilance à cet égard.

Plusieurs moyens de communication ont été mis en œuvre : notons, entre autres, des messages télévisés avec messieurs Yvon Deschamps et Bill Haugland, des messages radio dans les pharmacies Jean Coutu, du placement publicitaire Web et dans les magazines spécialisés, un site Internet, un dépliant et une campagne d'affichage. De plus, la campagne a permis de promouvoir la ligne téléphonique d'aide, d'écoute et de conseil qui est accessible sans frais partout au Québec.

Un sondage a été réalisé du 3 au 15 novembre 2010, auprès de 1 207 personnes, selon deux modes de collecte de données, soit un sondage téléphonique et un sondage Web auprès de la population du Québec. Les résultats obtenus sont éloquentes. Les mesures de performance publicitaire de la campagne indiquent sans l'ombre d'un doute un réel succès, et ce, à des degrés rarement observés.

D'abord, en ce qui concerne le rappel publicitaire, le sondage révèle que les trois quarts des répondants ont été exposés à l'une ou l'autre des composantes de la campagne : message télévisé, message radiodiffusé, affiches, publicités dans les magazines et journaux ou bandeau Web.

De plus, la performance du message, mesurée par les taux de compréhension et d'appréciation de la campagne, est largement supérieure à ce que l'on observe généralement dans ce type de sondage. Par exemple, le taux de compréhension est de 96 % pour l'échantillon téléphonique et de 74 % dans le cas de l'échantillon Web. Ces résultats sont assez rares pour des campagnes de grande envergure, pour lesquelles les taux se situent plutôt entre 45 % et 50 %, selon les normes de CROP. Quant au taux d'appréciation des messages, il est près de 9 sur 10, ce qui est également élevé.

Dans la même veine, la mesure de l'impact publicitaire sur les attitudes du grand public par rapport à la maltraitance envers les aînés montre des résultats très convaincants chez les répondants : le taux d'approbation des messages est en effet de 85 %. Le rapport de la firme CROP conclut que les mesures de performance de la campagne sont largement supérieures aux normes généralement observées.

**Objectif :** *Contribuer à l'adaptation de l'environnement de travail à la réalité de la main-d'œuvre vieillissante.*

| Indicateur 2008-2012       | Cible 2008-2012   | Résultats 2008-2009                                    | Résultats 2009-2010  | Résultats 2010-2011 |
|----------------------------|---|--|--|---------------------|
| Nombre d'ententes établies | Réalisation d'ententes de partenariat avec certains comités sectoriels de main-d'œuvre d'ici 2011 | Contact pris avec 3 comités sectoriels de main-d'œuvre | Entente signée avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme | 2 ententes signées  |

En décembre 2008, le Ministère créait le groupe de travail interministériel sur l'adaptation des milieux de travail au vieillissement de la population. Le mandat de ce groupe est notamment de définir les principaux axes de l'intervention gouvernementale en vue de l'adaptation de ces milieux et de faire des propositions concernant l'emploi ou le retour en emploi des travailleurs âgés de plus de 50 ans.

Au cours de l'exercice 2010-2011, des comités sectoriels se sont mobilisés autour de la problématique des travailleurs âgés : le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie touristique du Québec (Conseil québécois des ressources humaines en tourisme), le Comité sectoriel de l'économie sociale et de l'action communautaire et le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation.

Ces travaux ont pour objectif de mieux comprendre les besoins des employeurs et des travailleurs expérimentés (50 ans et plus) dans ces secteurs d'activité afin de produire des outils pour favoriser le maintien ou l'intégration de ces travailleurs pour chacun de ces secteurs d'activité.



## Orientation 3 :

### Moderniser et optimiser la prestation de services du Ministère et développer son organisation

**Axe d'intervention :** La planification de la main-d'œuvre

**Objectif :** *Élaborer des stratégies de gestion adaptées aux défis ministériels.*

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** *Le Ministère assurera une gestion prévisionnelle et stratégique de sa main-d'œuvre par la mesure des efforts ministériels et la gestion des principaux risques.*

| Indicateur 2008-2012           | Cible 2008-2012                            | Résultats 2008-2009     | Résultats 2009-2010     | Résultats 2010-2011     |
|--------------------------------|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Nombre de stratégies élaborées | Au moins une stratégie élaborée d'ici 2010 | En cours de réalisation | En cours de réalisation | En cours de réalisation |

Un exercice de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre a été amorcé en 2010, mais suspendu à la suite d'importants changements organisationnels, notamment la mise en place de la nouvelle Direction générale des opérations régionales et de la Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance. De plus, les travaux relatifs à l'implantation du Système de gestion des ressources humaines (SGR2) de la Stratégie gouvernementale Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) ont eu un effet important sur l'ensemble de l'organisation. La deuxième livraison a été complétée en novembre 2010.

La mise en place de la Direction des ressources humaines a permis d'évaluer les besoins organisationnels et de prendre des mesures structurantes qui seront mises en œuvre au cours de la prochaine année. De plus, au cours de 2011-2012, une démarche de planification de main-d'œuvre permettra à l'organisation de s'adapter en continu aux changements liés à sa structure autant qu'aux caractéristiques du personnel qui la compose.

**Axe d'intervention :** La modernisation des processus d'affaires et des systèmes informatiques

**Objectif :** *Réviser les processus soutenant l'offre de service du Ministère.*

| Indicateur 2008-2012                    | Cible 2008-2012                               | Résultats 2008-2009     | Résultats 2009-2010     | Résultats 2010-2011     |
|---|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Taux de processus révisés et normalisés | Au moins 50% des processus révisés d'ici 2012 | En cours de réalisation | En cours de réalisation | En cours de réalisation |

Dans le contexte où l'année 2010-2011 a été marquée par des modifications organisationnelles s'inscrivant dans une perspective de consolidation des activités du Ministère et par l'adoption de la Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance, les travaux de révision et de normalisation des processus d'affaires se sont poursuivis. À cet égard, une priorité a été donnée aux processus en matière de services de garde illégaux, à ceux visant la signature des ententes de subvention des garderies et à ceux concernant le suivi de l'information sur l'actionnariat.

**Objectif :** *Informatiser les processus soutenant l'offre de service du Ministère.*

**Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 :** *Le Ministère consolidera ses principaux systèmes et processus d'affaires soutenant sa prestation de services.*

| Indicateur 2008-2012   | Cible 2008-2012  | Résultats 2008-2009   | Résultats 2009-2010                         | Résultats 2010-2011                         |
|--|--|---|---|---|
| État d'avancement de la mise en œuvre des systèmes informatiques | Trois systèmes informatiques mis en œuvre (GDF, SWM, EIM) d'ici 2012 | Près de 15 % des modifications à apporter aux systèmes informatiques effectuées | 72 % des travaux de mise en œuvre effectués | 85 % des travaux de mise en œuvre effectués |

Le développement de trois systèmes informatiques issus du Plan ministériel d'informatisation (PMI) permet au Ministère de moderniser ses actifs informationnels et d'assurer une meilleure prestation électronique de ses services, un contrôle accru sur ses opérations de financement et une diffusion d'information de gestion soutenue. Le PMI a été entrepris en 2008-2009 et se terminera en 2011-2012.

- Le premier système a trait au site Web ministériel (SWM) et vise à mettre en place une voie d'accès privilégiée aux renseignements, aux services en ligne et aux applications du Ministère pour sa clientèle (population, personnel, partenaires et médias). Plus précisément, l'intégration des systèmes informatiques garantit un accès intégré et sécurisé à l'information et aux prestations électroniques de services.
- Le deuxième système informatique se rapporte à l'environnement informationnel ministériel (EIM). Il vise à rendre disponible, dans un entrepôt centralisé, l'ensemble des données ministérielles utiles à la prise de décision, à l'analyse et à la recherche. Ces données sont extraites des systèmes de mission du Ministère. Un historique de données de cinq ans est ainsi disponible et des images mensuelles des systèmes de mission sont continuellement chargées dans l'EIM. L'environnement est également doté d'outils conviviaux permettant d'exploiter les données de l'entrepôt.
- Le troisième et dernier système informatique sert à la gestion du financement des services de garde (GDF). Il consiste à doter le Ministère d'un système intégré offrant à sa clientèle et aux utilisateurs des services plus rapides, précis et fiables et procurant la flexibilité nécessaire pour s'adapter rapidement aux nouvelles façons de faire, y compris aux nouvelles règles d'affaires.

Les travaux sur l'EIM ont repris en février 2011. Les travaux pour les projets SWM et GDF sont pour leur part terminés. Globalement, la réalisation des travaux est de 85 % pour l'ensemble du PMI.

**Axe d'intervention :** La concrétisation de la préoccupation éthique

**Objectif :** Déterminer les questions éthiques majeures liées aux partenariats gouvernementaux et non gouvernementaux et mettre en œuvre les actions appropriées.

| Indicateurs 2008-2012                   | Cibles 2008-2012                                | Résultats 2008-2009                     | Résultats 2009-2010   | Résultats 2010-2011   |
|---|---|---|---|-----------------------|
| Questions éthiques majeures déterminées | Questions éthiques majeures déterminées en 2008 | Questions éthiques majeures déterminées | Réalisé en 2008-2009  | Réalisé en 2008-2009  |
| Actions mises en œuvre                  | Actions mises en œuvre d'ici 2012               | —                                       | Tenue de rencontres en vue de documenter les dilemmes éthiques prioritaires liés au partenariat | Poursuite des travaux |

Les efforts investis en matière d'éthique ministérielle durant les exercices précédents ont été poursuivis en 2010-2011 avec :

- la réflexion et les travaux portant sur les questions éthiques majeures liées aux partenariats gouvernementaux et non gouvernementaux déterminés en décembre 2008;
- la sensibilisation aux dimensions éthiques par la formation ministérielle sur le partenariat élaborée en 2009 et donnée aux gestionnaires du Ministère, le 14 septembre 2010;
- la production d'une vitrine « Éthique » destinée au site intranet ministériel.

**Axe d'intervention :** L'efficacité de la gestion ministérielle

**Objectif :** Cibler l'ensemble des risques ministériels modérés et majeurs, concevoir et appliquer des contrôles à leur égard.

| Indicateurs 2008-2012  | Cibles 2008-2012                                      | Résultats 2008-2009                           | Résultats 2009-2010  | Résultats 2010-2011  |
|--|---|---|----------------------|----------------------|
| Risques ministériels modérés et élevés ciblés                    | Risques ministériels modérés et élevés ciblés en 2008 | Risques ministériels modérés et élevés ciblés | Réalisé en 2008-2009 | Réalisé en 2008-2009 |
| Taux de mise en place des mesures de contrôle des risques ciblés | 75% des mesures de contrôle mises en place d'ici 2012 | —   | —                    | —                    |

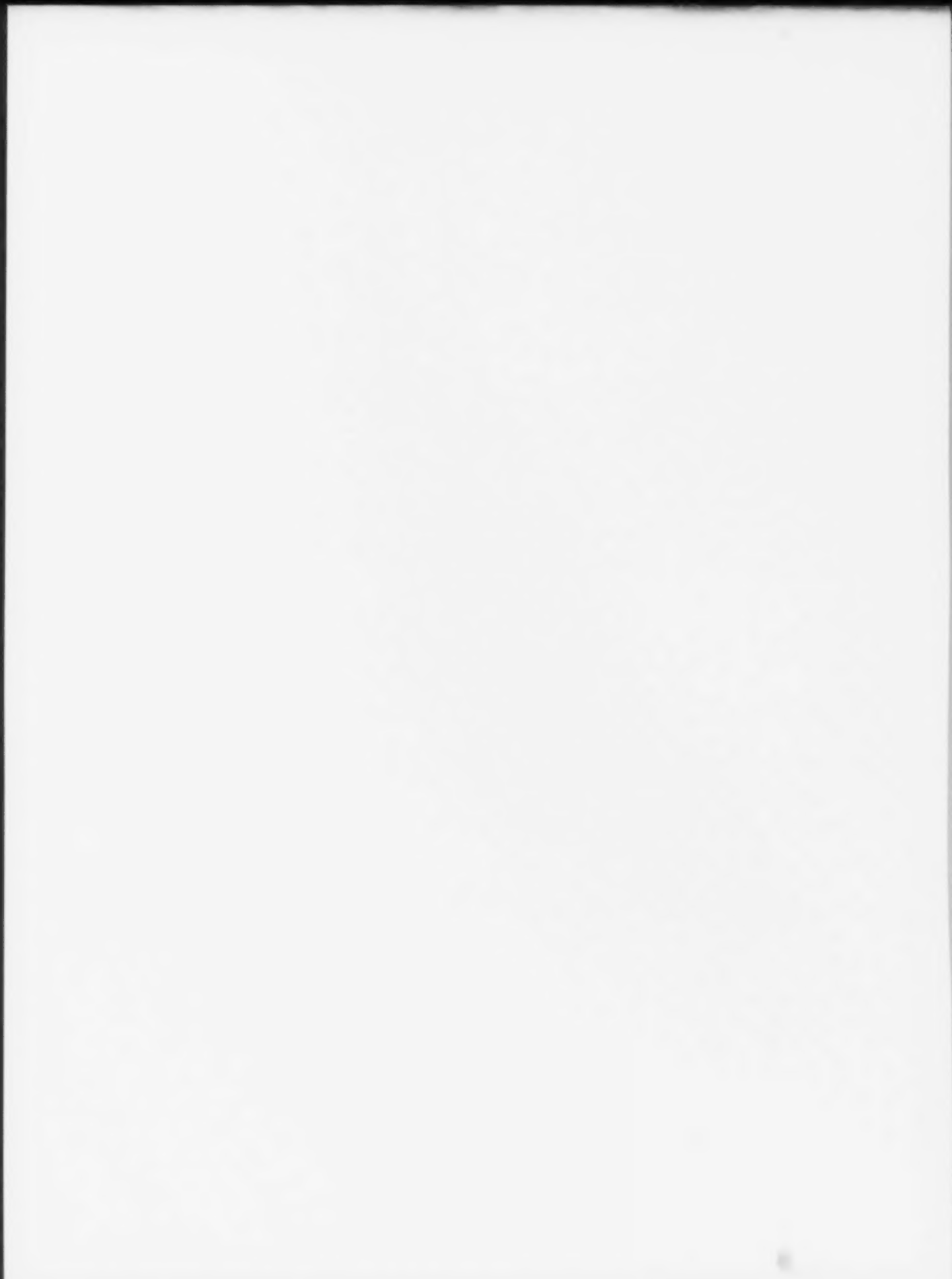
Dans le cadre de la mise en œuvre de l'approche de gestion intégrée des risques, le Ministère a poursuivi l'implantation de certaines mesures ciblées à ses plans d'action, notamment concernant les sujets suivants :

- le partenariat;
- la santé, la sécurité et le développement des enfants;
- le soutien à la gestion des ressources;
- la main-d'œuvre et la mobilisation du personnel.

**Objectif :** *Avoir mesuré l'effort exigé par l'accomplissement des principales activités ministérielles.*

| <i>Indicateur 2008-2012</i>                                    | <i>Cible 2008-2012</i>   | <i>Résultats 2008-2009</i>  | <i>Résultats 2009-2010</i> | <i>Résultats 2010-2011</i> |
|--|--|---|----------------------------|----------------------------|
| Nombre d'activités pour lesquelles les efforts ont été mesurés | Efforts mesurés pour au moins une activité dans chacun des secteurs d'ici 2012 | Projet pilote mené dans une unité ministérielle pour établir les paramètres à mesurer | Une activité               | 2 activités                |

Au cours de l'hiver 2011, une étude a été menée afin d'évaluer les coûts directs et indirects des services rendus par le Conseil de la famille et de l'enfance ainsi que par le Conseil des aînés. Les données ont ainsi permis d'établir les impacts potentiels de la prise en charge des activités de ces deux organismes par le Ministère.





## Chapitre 5

Les résultats au regard des engagements  
pris dans la Déclaration de services aux  
citoyennes et aux citoyens



La présente section fait état des résultats à l'égard des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère.

Ces engagements portent sur :

- le partenariat;
- l'accessibilité des services;
- la qualité des services;
- le traitement des plaintes concernant les activités ministérielles et les services de garde.

## Des services en partenariat

**Engagement :** *Nous nous associons à des partenaires de divers milieux afin de réaliser notre mission.*

Le Ministère contribue aux orientations gouvernementales concernant les enfants, les parents, les familles et les aînés en participant aux travaux d'une quarantaine de comités externes ou interministériels. Il maintient également des liens avec divers partenaires, dont ceux du milieu communautaire – principalement les organismes communautaires Famille et les organismes communautaires Aînés; avec le milieu de la recherche; avec le milieu des services de garde éducatifs à l'enfance – soit les centres de la petite enfance, les garderies, les responsables d'un service de garde en milieu familial, les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial ainsi que des associations et les regroupements de services de garde.

Le Ministère a conclu, avec la collaboration du MAMROT, des ententes spécifiques avec les municipalités, les MRC et les CRE afin de les soutenir dans leurs initiatives à l'intention des familles et des aînés. À cet égard, en 2010-2011, cinq ententes spécifiques avec des CRE dans le but de soutenir la réalisation de projets régionaux portant sur la conciliation travail-famille-études ont été signées. Aussi, le Ministère travaille en collaboration avec les organismes et les associations représentant le milieu municipal.

## Des services accessibles

**Engagement :** *Nous mettons à votre disposition des modes de prestation de services variés ainsi que différents documents d'information. Nous vous offrons également de l'information au cours des événements auxquels nous participons.*

La population et les partenaires peuvent entrer en communication avec le Ministère par divers moyens : le téléphone, le courrier, le Web ou en personne. Le Ministère rend aussi accessibles des études, des rapports et des documents d'information portant sur les enfants et leurs parents, les familles et les personnes aînées.

### Activités publiques

Au cours de la dernière année, le Ministère a participé à plus de 144 événements et activités publiques; il a aussi diffusé à des organismes, à des intervenants et à la population en général différents messages ministériels liés aux thèmes de la famille et des aînés.

De plus, il a été présent au plus grand salon consacré à la famille au Canada.



## Volet Famille

Parmi les événements et les activités publiques, mentionnons, pour les services de garde, l'annonce de la création de 15 000 nouvelles places subventionnées en service de garde, la signature historique d'une première entente collective concernant les responsables d'un service de garde en milieu familial de la Fédération de la santé et des services sociaux, affiliée à la Confédération des syndicats nationaux, les inaugurations et pelletées de terre officielles de garderies et de centres de la petite enfance ainsi que le lancement de la Directive relative aux activités ayant pour objectif l'apprentissage d'une croyance, d'un dogme ou de la pratique d'une religion spécifique dans un centre de la petite enfance ou une garderie subventionnée.

## Volet Aînés

Pour ce qui est du volet Aînés, le Ministère a soutenu la présence de la ministre responsable des Aînés dans le cadre de plusieurs activités. Parmi celles-ci, notons le lancement du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 et de deux de ses mesures phares : la ligne téléphonique d'écoute et d'aide afin de trouver des ressources pour contrer la maltraitance et la première phase de la campagne gouvernementale d'information et de sensibilisation au phénomène de la maltraitance. De plus, mentionnons le lancement de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, l'implantation des trois premiers carrefours de soutien aux proches aidants et les diverses annonces de soutien financier accordé aux organismes communautaires dans le cadre des programmes *Soutien aux initiatives visant le respect des aînés* et *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec*, ainsi qu'aux villes qui ont entrepris la démarche MADA.

## Publications

Durant l'année 2010-2011, le Ministère a publié 36 documents; 16 d'entre eux ont été imprimés. Lorsque l'occasion s'y prêtait, le Ministère a privilégié les publications électroniques, ce qui lui a permis de diffuser 20 documents par voie électronique seulement.

### Documents publiés par le Ministère en 2010-2011

#### Publications imprimées

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Volet Famille             | 10 |
| Volet Aînés               | 5  |
| Rapport annuel de gestion | 1  |

#### Total

16

#### Publications électroniques

|               |    |
|---------------|----|
| Volet Famille | 18 |
| Volet Aînés   | 2  |

#### Total

20

## **Demandes des médias**

La réception des demandes émanant des médias est centralisée à la Direction des communications. En 2010-2011, cette direction a répondu à quelque 200 demandes d'information.

Presque la totalité de ces demandes concernait différents aspects du réseau des services de garde au Québec. Les négociations entourant la signature de la première entente collective pour les responsables d'un service de garde en milieu familial; le processus d'inspection des services de garde et le travail des inspecteurs du Ministère; le rythme de création des places à contribution réduite et leur accessibilité sont les sujets qui ont été le plus fréquemment abordés par le Ministère dans le cadre de ses relations avec les médias.

Les demandes médiatiques concernant le secteur Aînés ont surtout porté sur le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 : les actions qu'il contient, leur mise en œuvre et les objectifs qui y sont ciblés. Un certain nombre de demandes médiatiques ont aussi porté sur la démarche MADA et cherchaient pour la plupart à identifier les municipalités qui ont emboîté le pas jusqu'à maintenant.

**Engagement :** *Nous offrons aussi sur notre site Internet des brochures, des dépliants, des formulaires et des rapports pour vous accompagner dans vos recherches d'information et vos démarches.*

Au cours de la dernière année, le Ministère a actualisé quotidiennement le contenu de son site Web grand public. Le site a reçu en moyenne 2 100 visites par jour. Il a également mis à jour son site Web qui diffuse de l'information exclusive à ses partenaires (extranet). Les services de garde peuvent entre autres y remplir leur rapport financier en ligne et traiter avec le Ministère par l'entremise d'un environnement sécurisé (clicSÉCUR).

Le localisateur des services de garde a été actualisé chaque semaine tout au cours de l'année 2010-2011. Cet outil permet aux parents de trouver les coordonnées d'un service de garde et de consulter les résultats des inspections en santé et sécurité dans les centres de la petite enfance et les garderies du Québec. Par ailleurs, des répertoires des services de garde par région administrative y sont également accessibles en version PDF. Ils indiquent les coordonnées des centres de la petite enfance, des garderies et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial de chacune des régions du Québec.

De plus, le Ministère a poursuivi l'amélioration de son site Internet par l'ajout de publications. Un moteur de recherche permet d'y effectuer une recherche de deux façons : par catégories ou par mots clés.

**Engagement :** *Nous adaptons nos services aux besoins des personnes ayant un handicap.*

En réponse aux exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le Ministère a adopté son cinquième plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en 2010-2011. Le Ministère s'est engagé à réaliser 24 actions touchant la famille, les services de garde, les statistiques, les ressources humaines, les ressources matérielles, les communications et le traitement des plaintes.

Le Ministère a conclu, en 2010-2011, une entente avec le ministère du Conseil exécutif en vue d'assurer la poursuite du soutien apporté aux services de surveillance des élèves handicapés de 12 à 21 ans, moyen d'action inscrit dans la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 : *Enrichir le Québec de sa relève*. Au cours de l'année 2010-2011, 13 organismes ont été soutenus pour offrir des services de surveillance à près de 240 élèves handicapés afin de faciliter la conciliation travail-famille.

Toutes les actions inscrites dans le plan d'action au regard de l'intégration des enfants handicapés fréquentant un service de garde ont été reconduites, dont la mesure exceptionnelle de soutien pour l'intégration des enfants handicapés ayant d'importants besoins, établie en collaboration avec le MSSS. En 2010-2011, le Ministère a doublé sa part de financement, la portant à 720 000 \$. S'ajoute la part du MSSS, pour un montant total de 1 080 000 \$. Cette mesure a permis cette année l'intégration de 223 enfants handicapés répartis dans 181 services de garde. Par ailleurs, la concertation régionale des partenaires a contribué à faciliter l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde.

En juillet 2010, le guide *Ensemble dans la ronde! en services de garde éducatifs: Réussir l'intégration des enfants handicapés* a été publié par les Publications du Québec. Ce document, dont l'élaboration a été financée par le Ministère, propose une démarche d'intégration et des stratégies éducatives au personnel des services de garde pour faciliter l'intégration des enfants handicapés.

## Des services de qualité

**Engagement :** *Dans toutes nos communications, nous faisons preuve de politesse et de courtoisie.*

| Indicateur   | Résultats 2007-2008 | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010 | Résultats 2010-2011 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Nombre de plaintes enregistrées relativement à la politesse et à la courtoisie | 9                   | 3                   | 2                   | 0                   |

Au cours de l'année 2010-2011, aucune plainte n'a été déposée à l'endroit de membres du personnel relativement au manque de politesse ou de courtoisie.

**Engagement :** *Nous fournissons de l'information claire.*

| Indicateur  | Résultats 2007-2008 | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010 | Résultats 2010-2011 |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information | 0                   | 0                   | 8                   | 11                  |

Au cours de l'année 2010-2011, 11 plaintes ont été enregistrées au sujet de la clarté de l'information. Elles concernent :

- le manque de précision sur les documents (1 plainte);
- l'absence d'uniformité des renseignements fournis par téléphone (3 plaintes);
- le fonctionnement imprécis de certains outils se trouvant dans le site Web ministériel (2 plaintes);
- le libellé décrivant les manquements concernant les rapports d'inspection déposés dans le site Web ministériel, lequel prêtait à interprétation et aurait pu porter préjudice aux services de garde concernés (5 plaintes).

Le service de renseignements à la population du Ministère, assumé auparavant par le Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, est sous la responsabilité du ministère de la Famille et des Aînés depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2010. Désormais appelé Bureau des renseignements, il a pour mandat de renseigner la population et de diriger les personnes qui en ont besoin vers les ressources appropriées.

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Bureau des renseignements a répondu à 27 442 demandes.

La majorité des demandes concernent les services de garde. Elles portent principalement sur :

- le manque de précision dans les documents;
- les procédures et les démarches nécessaires à l'ouverture d'un service de garde;
- la réglementation en vigueur;
- la recherche d'une place en service de garde et les coordonnées du localisateur de services de garde;
- les publications du Ministère.

**Engagement :** *Nous accordons à vos commentaires et suggestions toute l'attention nécessaire.*

Lors de l'élaboration ou de la révision de politiques, programmes, mesures et processus, le Ministère tient compte des commentaires et suggestions qui proviennent du Bureau des renseignements, du Bureau des plaintes et directement de la ministre de la Famille ou de la ministre responsable des Aînés. Certains lui sont également fournis lors des événements auxquels le Ministère participe.

**Engagement :** *Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels en notre possession et les utilisons dans le respect de la législation.*

| Indicateur  | Résultats 2007-2008 | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010 | Résultats 2010-2011 |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité des renseignements personnels | 0                   | 0                   | 0                   | 0                   |

Aucune plainte n'a été enregistrée concernant le non-respect de la confidentialité des renseignements personnels.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le Ministère diffuse sur son site Web de multiples documents, dont l'inventaire des fichiers de renseignements personnels qu'il détient et le registre des communications de renseignements personnels.

**Engagement :** *Nous prenons les moyens pour connaître les besoins des citoyennes et des citoyens et le degré de satisfaction de la population par rapport aux services que nous offrons.*

Le Ministère a mandaté l'ISQ pour mener une nouvelle édition de l'*Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde*. Le rapport sera rendu public au cours de l'année 2011.

## Le traitement des plaintes

En 2010-2011, 2 852 plaintes ont été retenues pour traitement par le Ministère, soit :

- 438 plaintes concernant les services rendus par le Ministère. Il faut préciser que la majeure partie des plaintes à l'égard du Ministère concerne les programmes et les normes ministériels (manque de places en services de garde dans le cadre du programme de places à contribution réduite);
- 635 portant sur les milieux accueillant des enfants sans que la personne responsable ne possède un permis ou une reconnaissance;
- 1 779 touchant les services de garde éducatifs.

La hausse de 24,2 % du nombre de plaintes retenues par rapport à l'année 2009-2010 vise majoritairement les milieux de garde sans permis. La sensibilisation des parents à leurs droits et la conscientisation accrue de la population envers les services de garde peuvent expliquer cette croissance. De plus, le Ministère a publié, au cours de l'année, différents documents explicatifs pour mieux soutenir les parents dans le choix du service de garde pour leur enfant.

En 2010-2011, les objets des plaintes concernant les services de garde éducatifs sous permis portent principalement sur l'alimentation, les éducateurs, le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde, les frais excédentaires (plus de 7 \$) ainsi que l'hygiène.

**Engagement :** *Nous communiquons avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, afin d'en accuser réception et d'en amorcer le processus d'examen.*

| Indicateur   | Résultats 2007-2008 | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010 | Résultats 2010-2011 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables | 97,8%               | 97,9%               | 99,0%               | 99,1%               |

Le Ministère s'est engagé à communiquer avec le plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une plainte. Cette communication verbale ou écrite confirme l'enregistrement de la plainte. Elle est effectuée par l'entremise du Bureau des plaintes du Ministère.

En 2010-2011, pour 99,1 % des plaintes non anonymes retenues pour traitement, le Ministère a communiqué avec le plaignant dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

**Engagement :** *Nous en assurons le traitement confidentiel [des plaintes].*

| Indicateurs  | Résultats 2007-2008 | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010 | Résultats 2010-2011 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Taux des plaintes traitées en toute confidentialité        | 99,9%               | 99,9%               | 99,9%               | 99,9%               |
| Nombre de plaintes relatives au bris de la confidentialité | 1                   | 1                   | 1                   | 1                   |



Le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes adoptée par le Ministère. Il demeure une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Dès la réception d'une plainte, le plaignant est assuré de la confidentialité de la démarche de traitement de sa plainte.

Au cours de l'année 2010-2011, une plainte se rapportant au non-respect de la confidentialité a été enregistrée. Elle concernait la divulgation du nom de la personne plaignante. La plainte est actuellement en traitement et les consignes appropriées seront données aux personnes visées afin qu'une telle situation ne se reproduise pas.

**Engagement :** *Nous vous informons du traitement qui a été fait de la plainte que vous avez formulée.*

| Indicateur   | Résultats 2007-2008 | Résultats 2008-2009 | Résultats 2009-2010 | Résultats 2010-2011 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant | 93,4%               | 97,8%               | 91,9%               | 87,9%               |

Dès la réception d'un avis de l'inspecteur, le Bureau des plaintes transmet au plaignant les résultats l'informant de l'examen de la plainte déposée à l'égard des services de garde. En 2010-2011, ce résultat a été communiqué au plaignant dans 87,9 % des cas.

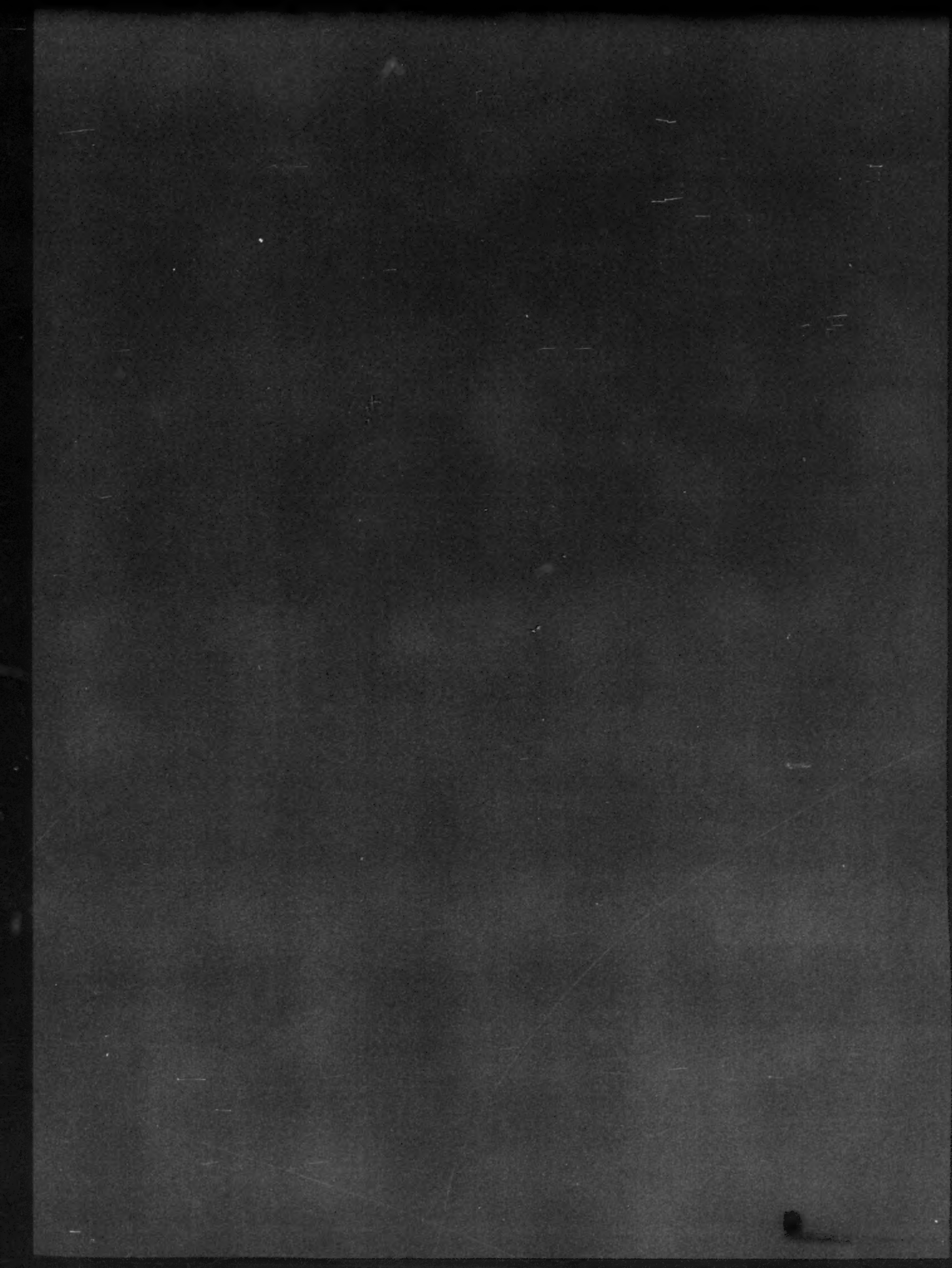
Ce pourcentage tient au fait qu'au 31 mars 2011, 7 % des plaintes sont toujours en traitement, ce qui explique que certains avis faisant état des résultats n'ont pas encore été acheminés aux plaignants. Finalement, le Ministère n'a pas encore transmis les résultats aux plaignants pour une partie des plaintes traitées, soit une part de près de 5 %.







L'utilisation des ressources



En 2010-2011, le Ministère a créé la Direction des ressources humaines, qui couvre dorénavant l'ensemble des services liés au domaine.

## **Les ressources humaines**

### ***La répartition de l'effectif***

Au 31 mars 2011, l'effectif en place s'établissait à 456 personnes, dont 398 à statut permanent, comparativement à 391 personnes, dont 323 à statut permanent, au 31 mars 2010. L'écart entre les effectifs en poste de 2009-2010 et de 2010-2011 s'explique principalement par l'embauche de 40 inspecteurs en fin d'année financière.

### ***La mobilisation des personnes***

#### ***Les relations entre employeur et employés***

Deux comités en rapport avec les conditions de travail sont en place au Ministère pour lui permettre de favoriser de saines relations patronales-syndicales. Il s'agit des comités suivants :

- le Comité ministériel de relations professionnelles;
- le Comité mixte ministériel de relations professionnelles – unité fonctionnaires.

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) a été constitué en vertu de l'Entente-cadre sur l'organisation du travail. Puisque l'entente n'a pas été reconduite, les parties ont convenu de suspendre les travaux du CMOT sous réserve que celles-ci conviennent d'une nouvelle entente. Entre-temps, compte tenu de la volonté d'échanger sur des sujets d'intérêt commun, les parties poursuivent les rencontres par l'entremise des comités de relations professionnelles.

### ***Le développement des personnes***

Le développement des ressources humaines vise à favoriser l'acquisition, le maintien et le développement des compétences nécessaires au personnel pour assumer ses tâches et assurer adéquatement le service à la clientèle. Il vise également à faciliter son adaptation aux changements organisationnels. En rapport avec le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 du gouvernement du Québec, le Ministère s'est doté de lignes directrices en matière de développement des compétences afin de guider la prise de décision au regard des demandes d'activités de développement et de perfectionnement, de soutien aux études à temps partiel et d'attribution de bonis pour études de perfectionnement.

Pour l'année civile 2010, le personnel a bénéficié en moyenne de 1,49 jour de formation. Le montant dépensé (coûts directs et indirects), pour la même période, s'élève à 265 333 \$, ce qui représente 1,19 % de la masse salariale.

### ***La qualité de vie au travail***

#### ***Le Programme d'aide aux employés du Ministère***

Le Ministère offre à son personnel un programme d'aide en vue de permettre aux employés éprouvant des difficultés dans leur vie personnelle ou professionnelle d'obtenir l'aide requise. Ce service, autrefois offert en impartition par le MESS, est maintenant confié à une firme privée.

### ***Le climat de travail***

#### ***Le taux de roulement du personnel***

Le taux de roulement du personnel au Ministère, y compris le Conseil des aînés et le Conseil de la famille et de l'enfance, se situe à 15,92 % pour les 9 premiers mois de l'exercice 2010-2011.

#### ***La planification de la main-d'œuvre***

Le nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite au cours de l'année 2010-2011 est de 21 personnes.

## **Les ressources financières**

### ***Sources de financement***

Le financement des activités placées sous la responsabilité de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés provient de deux sources : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus des fonds spéciaux sous la responsabilité du Ministère.

### ***Les crédits votés***

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le volume II du Budget de dépenses 2010-2011 du gouvernement du Québec, les programmes suivants :

1. Planification, recherche et administration;
2. Mesures d'aide à la famille;
3. Condition des aînés;
4. Curateur public.

Les données relatives au programme 4 sont présentées dans le rapport annuel de gestion du Curateur public déposé à l'Assemblée nationale. Elles ne sont donc pas présentées dans celui du Ministère.

Le programme 1 – Planification, recherche et administration – vise à assurer la réalisation de recherches ainsi que l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement des familles et des enfants, en concertation avec les autres ministères et organismes gouvernementaux. De plus, ce programme permet de planifier, de diriger et de coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes du Ministère.



Le programme 2 – Mesures d'aide à la famille – assure le financement de la gestion des services à la famille et à l'enfance. Il favorise l'accès à des services de garde éducatifs de qualité tout en assurant le soutien financier annuel de ceux-ci. Ce programme a aussi comme objectif de pourvoir au financement des infrastructures des centres de la petite enfance ainsi qu'à celui du Régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance. De plus, il permet d'accorder à des organismes communautaires s'occupant des familles le financement dont ils ont besoin pour remplir leur mission globale. Enfin, il assure le financement de l'administration des prestations du soutien aux enfants ainsi que le fonctionnement du Conseil de la famille et de l'enfance.

Le programme 3 – Condition des aînés – assure le financement du Secrétariat aux aînés et du Conseil des aînés. Il vise à soutenir la valorisation de la participation des personnes aînées à la société en vue d'un Québec équitable pour toutes les générations.

### ***L'utilisation des ressources financières***

Le budget de dépenses 2010-2011 du Ministère présenté au livre des crédits s'élève à 2 136 142 100 \$, en excluant le Curateur public (tableau 1). Le budget de dépenses révisé s'établit à 2 134 973 800 \$.

Les dépenses réelles totalisent 2 211 234 000 \$, soit 76 260 200 \$ de plus que le budget révisé. Ce dépassement s'explique principalement par l'impact financier découlant des ententes collectives intervenues entre le gouvernement et les associations représentatives de responsables d'un service de garde en milieu familial, de l'ordre de 76 995 200 \$.

En 2010-2011, diverses mesures d'économie ont été mises en place en vue d'atteindre les objectifs issus du Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 communiqué lors du Discours sur le budget 2010-2011. Dans le cadre d'une gestion responsable, ces mesures ont permis de réduire les dépenses de fonctionnement de nature administrative de 523 700 \$ en 2010-2011, lesquelles tiennent compte d'une réduction de 25 % des coûts liés à la publicité, à la formation et aux déplacements.

**TABLEAU 1**

**Tableau sommaire** (en milliers de dollars)

| <i>Programmes</i>  | <i>Budget de dépenses révisé 2010-2011</i> | <i>Dépenses réelles 2010-2011</i> | <i>Excédents du budget sur les dépenses</i> |
|--|--|-----------------------------------|---|
| Programme 1 – Planification, recherche et administration | 36 030,6                                   | 31 045,6                          | 4 985,0                                     |
| Programme 2 – Mesures d'aide à la famille                | 2 077 650,6                                | 2 160 091,8                       | (82 441,2)                                  |
| Programme 3 – Condition des aînés                        | 21 292,6                                   | 20 096,6                          | 1 196,0                                     |
| <b>Total</b>   | <b>2 134 973,8</b>                         | <b>2 211 234,0</b>                | <b>(76 260,2)</b>                           |

Le budget de dépenses révisé et les dépenses réelles pour chaque programme et élément de programme pour les exercices 2010-2011 et 2009-2010<sup>32</sup> sont présentés aux tableaux 2 à 4.

32. Les dépenses réelles des ministères ne peuvent être établies qu'à la suite de la consolidation des états financiers gouvernementaux. Il arrive aussi parfois que certains postes soient redressés au moment du dépôt des états financiers consolidés, qui est ultérieur au dépôt des rapports annuels de gestion.



TABLEAU 2

Utilisation des ressources financières affectées au programme 1 (en milliers de dollars)

| <i>Programme 1<br/>Planification, recherche et<br/>administration</i> | <i>Budget de<br/>dépenses révisé<br/>2010-2011</i> | <i>Dépenses réelles<br/>2010-2011</i> | <i>Dépenses réelles<br/>2009-2010</i> |
|---|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Élément 1</b> – Planification,<br>recherche et administration      | 36 030,6   | 31 045,6                              | 28 323,5                              |

### Les principales variations du programme 1

Pour 2010-2011, l'écart inférieur de 4 985 000 \$ entre les dépenses budgétisées et les dépenses réelles s'explique, notamment, par l'application de diverses mesures d'économie réalisées dans le cadre de la réduction et du contrôle des dépenses.

TABLEAU 3

Utilisation des ressources financières affectées au programme 2 (en milliers de dollars)

| <i>Programme 2<br/>Mesures d'aide à la famille</i>   | <i>Budget de<br/>dépenses révisé<br/>2010-2011</i> | <i>Dépenses réelles<br/>2010-2011</i> | <i>Dépenses réelles<br/>2009-2010</i> |
|--|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Élément 1</b> – Gestion des services<br>à la famille  | 26 102,1   | 23 578,2                              | 22 233,6                              |
| <b>Élément 2</b> – Soutien financier aux centres<br>de la petite enfance et aux autres services<br>de garde                    | 1 912 083,6  | 2 006 085,8                           | 1 823 176,9                           |
| <b>Élément 3</b> – Subvention pour le<br>financement des infrastructures des<br>centres de la petite enfance                   | 30 072,5   | 24 207,6                              | 23 244,3                              |
| <b>Élément 4</b> – Régime de retraite à<br>l'intention d'employés œuvrant dans le<br>domaine des services de garde à l'enfance | 59 425,5   | 56 484,6                              | 52 100,0                              |
| <b>Élément 5</b> – Soutien aux enfants   | 32 831,7   | 32 759,9                              | 32 841,1                              |
| <b>Élément 6</b> – Organismes communautaires   | 16 359,9   | 16 331,7                              | 16 359,9                              |
| <b>Élément 7</b> – Conseil de la famille et<br>de l'enfance  | 775,3  | 644,0                                 | 1 013,6                               |
| <b>Total</b>   | <b>2 077 650,6</b>                                 | <b>2 160 091,8</b>                    | <b>1 970 969,3</b>                    |

### Les principales variations du programme 2

Au programme 2, les dépenses totales réelles de 2010-2011 sont supérieures de 82 441 200 \$ par rapport au budget révisé. L'écart s'explique principalement par l'impact financier découlant des ententes collectives intervenues entre le gouvernement et les associations représentatives des responsables d'un service de garde en milieu familial.

TABLEAU 4

Utilisation des ressources financières affectées au programme 3 (en milliers de dollars)

| <i>Programme 3<br/>Condition des aînés</i> | <i>Budget de<br/>dépenses révisé<br/>2010-2011</i> | <i>Dépenses réelles<br/>2010-2011</i> | <i>Dépenses réelles<br/>2009-2010</i> |
|--|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Élément 1 – Conseil des aînés              | 933,4  | 865,0                                 | 1 053,6                               |
| Élément 2 – Secrétariat aux aînés          | 20 359,2   | 19 231,6                              | 15 348,3                              |
| Total                                      | 21 292,6   | 20 096,6                              | 16 401,9                              |

### Les principales variations du programme 3

Au regard du budget révisé, les dépenses totales réelles 2010-2011 effectuées au programme 3 sont inférieures de 1 196 000 \$. Des retards dans la réalisation de certaines activités expliquent en partie cet écart.

### Le budget d'investissements

Le tableau suivant présente le budget d'investissements, qui comprend les immobilisations ainsi que les prêts, les placements et les avances.

TABLEAU 5

Utilisation des ressources financières affectées au budget d'investissements (en milliers de dollars)

| <i>Supercatégories</i>               | <i>Budget<br/>d'investissements<br/>2010-2011</i> | <i>Investissements réels<br/>2010-2011</i> | <i>Investissements réels<br/>2009-2010</i> |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Immobilisations                      | 14 955,9  | 6 943,0                                    | 13 722,6                                   |
| Prêts, placements, avances et autres | 1 002,0   | 1,3  | 1,1  |
| Total                                | 15 957,9  | 6 944,3                                    | 13 723,7                                   |

### Les principales variations au budget d'investissements

Les immobilisations comprennent l'achat de biens capitalisables et le coût des développements informatiques. L'ajustement au calendrier de réalisation du PMI explique le montant des crédits non utilisés en 2010-2011.

### Les fonds spéciaux

Les activités relevant du Ministère comprennent également les fonds spéciaux suivants :

- le fonds de soutien aux proches aidants;
- le fonds pour le développement des jeunes enfants.

## Les ressources informationnelles

Le Ministère mène actuellement deux grands projets concernant les ressources informationnelles, soit le PMI et l'implantation d'une solution d'affaires en gestion intégrée des ressources.

Outre ces deux projets, la continuité et l'amélioration des systèmes existants ont été assurées. Pour l'année 2010-2011, il s'agit des modifications aux applications informatiques suivantes :

- les applications informatiques permettant le financement des services de garde, de façon à tenir compte de l'évolution des règles budgétaires;
- les applications informatiques servant à soutenir le Ministère qui doivent être adaptées sur une base régulière afin de garantir la continuité des services.


Enfin, mentionnons le démarrage du Plan de gestion des infrastructures technologiques, qui assure la pérennité des équipements technologiques nécessaires à l'exécution du système de mission du Ministère.

### ***Le Plan ministériel d'informatisation (PMI)***

Au cours de l'année 2010-2011, le Ministère a poursuivi la réalisation du PMI amorcé en 2008-2009 et portant sur le remplacement des systèmes devenus désuets et la mise en place des assises informationnelles lui permettant d'assurer la prestation de ses services. Le remplacement des systèmes augmentera l'autonomie, l'accessibilité et la capacité d'adaptation du Ministère pour faire face, entre autres, aux changements réglementaires. La réalisation du PMI comporte trois volets prioritaires : le site Web ministériel, la gestion du financement et l'environnement informationnel ministériel. Les résultats de l'objectif stratégique relatif à l'informatisation des processus soutenant l'offre de service du Ministère présentés au chapitre 4 donnent les détails concernant ces systèmes.

### ***Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)***

L'implantation de SAGIR, démarrée au Ministère en 2007-2008, s'est poursuivie en 2010-2011 par l'adaptation continue de ses pratiques de gestion. Le taux d'implantation de la deuxième vague de SAGIR, soit le SGR2, est évalué à 50 %.



Les exigences législatives  
et gouvernementales

## L'accès à l'égalité en emploi

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des femmes et des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Les groupes visés sont les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Selon les objectifs du programme, le Ministère doit recruter 25 % de son nouveau personnel parmi les groupes cibles. Pour les membres des communautés culturelles, la cible gouvernementale de représentativité à atteindre est de 9 % de l'effectif permanent. Pour les personnes handicapées, la cible gouvernementale de représentativité à atteindre est de 2 %.

### Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TABLEAU 6

Taux d'embauche des membres des groupes cibles

| Statut d'emploi                    | Embauche totale 2010-2011 | Embauche des membres des groupes cibles 2010-2011 |             |             |                       |       | Taux d'embauche par statut d'emploi* |
|------------------------------------|---------------------------|---|-------------|-------------|-----------------------|-------|--------------------------------------|
|                                    |                           | Communautés culturelles                           | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Total |                                      |
| Permanents                         | 45                        | 14  | 1           | 0           | 0                     | 15    | 33%                                  |
| Occasionnels                       | 28                        | 2   | 0           | 0           | 0                     | 2     | 7%                                   |
| Étudiants                          | 2                         | 1   | 0           | 0           | 0                     | 1     | 50%                                  |
| Stagiaires                         | 1                         | 0   | 0           | 0           | 0                     | 0     | 0%                                   |
| Total                              | 76                        | 17  | 1           | 0           | 0                     | 18    | 24%                                  |
| Taux d'embauche par groupe cible** |                           | 22%   | 1%          | 0%          | 0%                    | 24%   |                                      |

\* Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale dans le statut d'emploi.

\*\* Le taux d'embauche par groupe cible se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé, par rapport à l'embauche totale.

TABLEAU 7

Taux d'embauche des membres des groupes cibles, par statut d'emploi

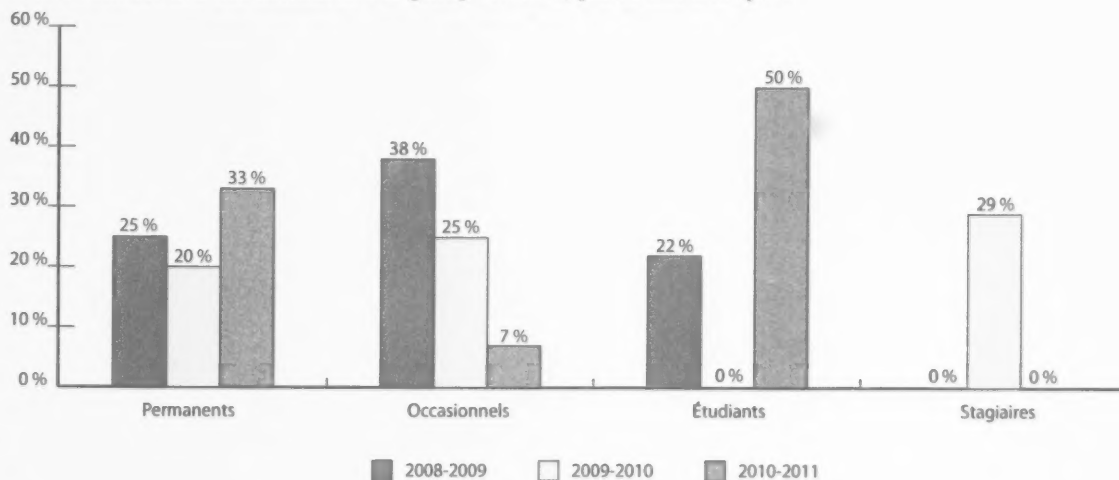


TABLEAU 8

Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi l'effectif permanent :  
résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

| Groupes cibles          | 2008-2009                             |   | 2009-2010                             |   | 2010-2011                             |   |
|-------------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
|                         | Nombre d'employés permanents en poste | Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total | Nombre d'employés permanents en poste | Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total | Nombre d'employés permanents en poste | Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total |
| Communautés culturelles | 23                                    | 6,7%  | 23                                    | 7%  | 45                                    | 11,3%   |
| Anglophones             | 2                                     | 0,6%  | 2                                     | 0,6%  | 6                                     | 1,5%  |
| Autochtones             | 0                                     | 0%  | 0                                     | 0%  | 0                                     | 0%  |
| Personnes handicapées   | 2                                     | 0,6%  | 3                                     | 0,9%  | 2                                     | 0,5%  |

TABLEAU 9

Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi l'effectif permanent :  
résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2011

| Groupes cibles          | Personnel d'encadrement |   | Personnel professionnel |      | Personnel technicien |     | Personnel de bureau |      | Personnel des agents de la paix |   | Personnel ouvrier |   | Total  |      |
|-------------------------|-------------------------|---|-------------------------|------|----------------------|-----|---------------------|------|---------------------------------|---|-------------------|---|--------|------|
|                         | Nombre                  | % | Nombre                  | %    | Nombre               | %   | Nombre              | %    | Nombre                          | % | Nombre            | % | Nombre | %    |
| Communautés culturelles | 0                       | 0 | 24                      | 10,6 | 15                   | 13  | 6                   | 15,8 | 0                               | 0 | 0                 | 0 | 45     | 11,3 |
| Anglophones             | 0                       | 0 | 5                       | 2,2  | 1                    | 0,9 | 0                   | 0    | 0                               | 0 | 0                 | 0 | 6      | 1,5  |
| Autochtones             | 0                       | 0 | 0                       | 0    | 0                    | 0   | 0                   | 0    | 0                               | 0 | 0                 | 0 | 0      | 0    |
| Personnes handicapées   | 0                       | 0 | 2                       | 0,9  | 0                    | 0   | 0                   | 0    | 0                               | 0 | 0                 | 0 | 2      | 0,5  |

### Femmes

TABLEAU 10

Taux d'embauche de femmes au 31 mars 2011

|   | Personnel permanent | Personnel occasionnel | Étudiantes | Stagiaires | Total |
|---|---------------------|-----------------------|------------|------------|-------|
| Nombre de femmes embauchées                         | 33                  | 20                    | 1          | 0          | 54    |
| Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches | 73%                 | 71%                   | 50%        | 0%         | 71%   |



TABLEAU 11

Taux de représentativité des femmes parmi l'effectif permanent au 31 mars 2011

|   | Personnel<br>d'encadrement | Personnel<br>professionnel | Personnel<br>technicien | Personnel<br>de bureau | Personnel des<br>agents de la paix | Personnel<br>ouvrier | Total |
|---|----------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------|-------|
| Nombre total<br>d'employés<br>permanents<br>en poste  | 27                         | 219                        | 115                     | 37                     | 0                                  | 0                    | 398   |
| Nombre<br>de femmes<br>en poste   | 19                         | 154                        | 89                      | 35                     | 0                                  | 0                    | 297   |
| Taux de<br>représentativité<br>des femmes<br>dans l'effectif<br>permanent total de<br>la catégorie d'emploi | 70%                        | 70%                        | 77%                     | 95%                    | 0                                  | 0                    | 75%   |

**Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi**

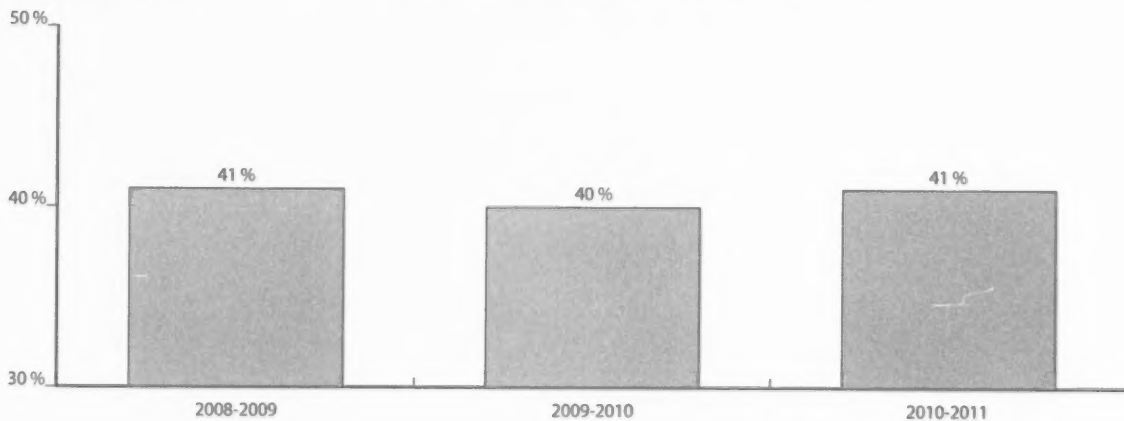
Les priorités de placement en matière d'accès à l'égalité en emploi sont prises en compte dans les processus de dotation au Ministère. À cet égard, le Ministère poursuit les actions entreprises en vue d'atteindre les objectifs gouvernementaux d'embauche.

**Le renouvellement de l'effectif****Recrutement de jeunes (moins de 35 ans)**

En 2010-2011, 11 employés à statut occasionnel sur 28 et 19 employés à statut permanent sur 45 avaient moins de 35 ans lorsqu'ils ont été engagés, ce qui donne un taux d'embauche total des jeunes de 41 %. Il faut préciser que, dans le cas du personnel occasionnel, seules les premières nominations au sein du Ministère ont été prises en considération.

TABLEAU 12

Taux d'embauche de jeunes de moins de 35 ans au cours des 3 dernières années



### Proportion des moins de 35 ans

En 2010-2011, la proportion des personnes de moins de 35 ans à statut permanent ou occasionnel par rapport à l'ensemble des employés est de 16 %, comparativement à 14 % en 2009-2010.

## L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

La Stratégie gouvernementale de développement économique intitulée *L'avantage québécois*, rendue publique en octobre 2005, fixe, parmi les cibles à atteindre, un effort global de réduction de 20 %, en 5 ans, du coût des formalités administratives imposées aux entreprises.

À cet égard, le Ministère s'illustre. En effet, au cours des dernières années, le coût des formalités administratives imposées aux titulaires de permis d'un centre de la petite enfance ou d'une garderie a diminué de 15,2 %; le nombre de formalités administratives a également diminué : il est passé de 19 à 16.

Le cadre des responsabilités du Ministère implique une responsabilité au regard du bien-être des enfants recevant des services de garde éducatifs. La Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance est entrée en vigueur en décembre 2010. Cette loi comporte une modification qui fera augmenter légèrement le nombre de vérifications d'absence d'empêchement.

## Le développement durable

Le tableau suivant présente les actions réalisées dans le cadre du Plan d'action de développement durable 2009-2013 du Ministère.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître le concept et les principes de développement durable au personnel et aux partenaires du Ministère.

**ACTION 1** Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

| Cible   | Indicateur   |
|---|--|
| 80 % du personnel sensibilisé à la démarche de développement durable d'ici 2011.  | Taux du personnel joint par les activités de sensibilisation au développement durable, par exemple taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités régulières. |
| <b>Résultats de l'année</b><br>Des activités de formation et de sensibilisation ont été réalisées auprès du personnel du Ministère. Conformément aux lignes directrices adoptées par le Comité interministériel de développement durable en juin 2010, l'ISQ a réalisé au cours du mois de mars dernier et au début du mois d'avril une enquête auprès des employés de l'administration publique qui révèle que la cible gouvernementale de 80 % du personnel des ministères et organismes sensibilisé à la démarche de développement durable a été atteinte. |  |

**ACTION 2** Favoriser la prise en compte des principes de développement durable par le personnel concerné du Ministère.

**Cible**  
50 % du personnel concerné ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en compte dans ses activités régulières.

**Indicateur**  
Taux du personnel concerné formé à la prise en compte des principes de développement durable.

**Résultats de l'année**

Le taux de formation des membres du groupe cible ayant reçu la formation appropriée au 31 mars 2011 est de 75 %.

**ACTION 3** Sensibiliser certains partenaires du Ministère à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 et au concept de développement durable.

**Cible**  
Réaliser le plus grand nombre possible d'activités de sensibilisation.

**Indicateur**  
Nombre d'activités de sensibilisation réalisées.

**Résultats de l'année**

Aucune activité de sensibilisation n'a été réalisée auprès des partenaires du Ministère.

#### **OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4**

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

#### **OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2**

Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids 2006-2012.

**ACTION 4** Mettre en œuvre les mesures sous la responsabilité du Ministère inscrites dans le Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids 2006-2012.

**Cible**  
Avoir réalisé les engagements pris par le Ministère.

**Indicateur**  
Nombre d'activités réalisées en rapport avec les gestes déterminés.

**Résultats de l'année**

La mise en œuvre de trois des quatre mesures sous la responsabilité du Ministère est réalisée. L'intervention du Ministère se poursuit afin de réaliser complètement les engagements d'ici 2012.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3****Lutter contre l'abus et la maltraitance envers les personnes âgées.**

**ACTION 5** Élaborer et faire adopter un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

| Cible   | Indicateur  |
|---|---|
| Avoir adopté un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. | État d'avancement des travaux en vue de l'adoption d'un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. |

**Résultats de l'année**

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 a été lancé le 14 juin 2010. Parmi les 11 mesures prévues au Plan d'action qui sont sous la responsabilité du Ministère, 6 ont été mises en œuvre, dont les 4 mesures phares.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4****Maintenir la santé physique et psychologique du personnel afin de remplir adéquatement la mission du Ministère.**

**ACTION 6** Poursuivre l'amélioration de la qualité de vie au travail du personnel.

| Cible   | Indicateur                 |
|---|----------------------------|
| Avoir réalisé les gestes prévus au Plan d'action de développement durable du Ministère. | Nombre de gestes réalisés. |

**Résultats de l'année**

Plusieurs actions ont été entreprises en vue d'assurer une meilleure ventilation et climatisation dans certains locaux. Le filtre des distributeurs d'eau a été changé à la suite des travaux réalisés dans certains locaux du Ministère. Le poste de chaque employé qui a fait la demande d'ajustement de poste a été adapté par une personne-ressource en ergonomie alors que 19 postes ont nécessité une adaptation plus approfondie par un ergonomiste professionnel. Plusieurs activités physiques sont offertes à l'heure du midi : massage sur chaise, forfait S.W.A.T., Pilates, yoga et cardio-danse-ballon. La promotion de ces activités a pris de l'importance.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6**

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5**

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion au Ministère.

**ACTION 7** Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.

| Cible  | Indicateur   |
|--|--|
| Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011.   | État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale au Ministère. |
| Résultats de l'année<br>Le Cadre de gestion environnementale et le Plan annuel de gestion environnementale du Ministère sont en cours d'approbation. |  |

**Indicateur**

État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale au Ministère.

**Résultats de l'année**

Le Cadre de gestion environnementale et le Plan annuel de gestion environnementale du Ministère sont en cours d'approbation.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 7**

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6**

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion des installations des centres de la petite enfance et des garderies, subventionnées ou non.

**ACTION 8** Explorer la mise en place de pratiques favorisant l'économie d'énergie pour les services de garde, notamment des mesures incitatives.

| Cible   | Indicateur   |
|---|--|
| Mise en œuvre d'une mesure ou d'une activité.   | Rapport de réflexion réalisé et portrait du parc immobilier. |
| Résultats de l'année<br>Planification du mode d'organisation pour la réalisation des actions à accomplir. |  |

**Indicateur**

Rapport de réflexion réalisé et portrait du parc immobilier.

**Résultats de l'année**

Planification du mode d'organisation pour la réalisation des actions à accomplir.

**ACTION 9** Sensibiliser les centres de la petite enfance et les garderies, subventionnées ou non, à l'adoption de pratiques permettant de réduire leur consommation d'énergie.

| Cible   | Indicateur  |
|---|---|
| Mise en œuvre d'une mesure ou d'une activité.   | Plan de communication élaboré et répondant aux orientations stratégiques prioritaires de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. |
| Résultats de l'année<br>Planification du mode d'organisation pour la réalisation et la mise en œuvre de la Stratégie. |   |

**Indicateur**

Plan de communication élaboré et répondant aux orientations stratégiques prioritaires de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

**Résultats de l'année**

Planification du mode d'organisation pour la réalisation et la mise en œuvre de la Stratégie.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14****Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.****OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7****Poursuivre la création de places en services de garde éducatifs à contribution réduite.**

**ACTION 10** Poursuivre la création des 20 000 nouvelles places déjà annoncées, pour atteindre 220 000 places à contribution réduite d'ici 2010, et autoriser la création de 15 000 autres places d'ici 2013.

**Cible A**  
20 000 nouvelles places créées d'ici 2010.

**Indicateur**  
Nombre de nouvelles places créées.

**Cible B**  
Autoriser la création de 15 000 autres places d'ici 2013.

**Indicateur**  
Nombre de places additionnelles autorisées.

**Résultats de l'année**

Cible A : En 2010-2011, 4 785 places à contribution réduite ont été créées (au 31 mars 2011).

Cible B : En 2010-2011, la création de 15 000 nouvelles places d'ici 2016 a été annoncée.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 8****Inciter les entreprises à intégrer la conciliation travail-famille dans leur mode de gestion.**

**ACTION 11** Élaborer une norme consensuelle en matière de conciliation travail-famille applicable aux entreprises du Québec, en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec.

**Cible**  
Fixer une norme consensuelle en matière de conciliation travail-famille.

**Indicateur**  
Lancement de la norme.

**Résultats de l'année**

La norme et le programme de certification ont été publiés.



**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20**

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 9**

Inciter les municipalités de petite taille et les MRC à se doter de politiques familiales municipales.

**ACTION 12** Offrir un soutien financier et technique aux municipalités de petite taille ainsi qu'aux MRC qui souhaitent élaborer, mettre à jour ou mettre en œuvre une politique familiale municipale.

| Cible  | Indicateur   |
|--|--|
| Soutenir la mise en œuvre de politiques familiales municipales dans les municipalités de petite taille et les MRC. | Nombre de politiques familiales adoptées, mises à jour ou mises en œuvre dans les municipalités de petite taille et les MRC après avoir été soutenues financièrement par le Ministère. |

Résultats de l'année

592 municipalités et 24 MRC pour une couverture de la population de 83 %.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 10**

Assurer l'adaptation des services et des infrastructures municipales offerts aux personnes âgées.

**ACTION 13** Soutenir la mise en œuvre de projets pilotes Municipalité amie des aînés.

| Cible  | Indicateur  |
|--|---|
| Adapter les structures et les services municipaux aux besoins des personnes âgées. | Le soutien à la mise en œuvre des sept projets Municipalité amie des aînés. |

Résultats de l'année

100 % des projets pilotes soutenus en 2010-2011.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 11**

Assurer l'adaptation des services et des infrastructures régionaux offerts aux personnes âgées.

**ACTION 14** S'assurer de la mise en œuvre des ententes spécifiques signées avec les conférences régionales des élus (CRE).

| Cible   | Indicateur   |
|---|--|
| Une meilleure adaptation des services et des infrastructures régionaux offerts aux personnes âgées. | Nombre de plans d'action déposés.<br>Nombre d'activités de partage de connaissances. |

Résultats de l'année

En 2010-2011, toutes les CRE ont mis en œuvre leur plan d'action. L'évaluation des résultats se fera d'ici 2012.

## L'égalité entre les hommes et les femmes

En décembre 2006, le gouvernement rendait publique sa politique pour l'égalité entre les femmes et les hommes, *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*.

Le Ministère est responsable de la mise en œuvre de 11 actions inscrites dans le plan d'action 2007-2010, dont 9 concernent l'orientation 3 portant sur la conciliation des responsabilités professionnelles et familiales. Ce plan d'action s'est terminé le 31 mars 2011, ayant été prolongé d'une année.

En 2010-2011, les travaux se sont poursuivis avec succès en vue de la réalisation des dernières actions dont le Ministère avait la responsabilité, soit l'action 8, « Mener une étude sur les tendances et les déterminants de l'engagement des pères dans la famille et auprès des enfants », et l'action 38, « Instaurer le label Égalité » pour les entreprises. Au total, 100 % de ces actions ont été menées à bien au cours de la période 2007-2011.

Les résultats des actions portant sur la conciliation travail-famille ont été présentés au chapitre 4.

## L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

Une nouvelle version du texte de la politique linguistique du Ministère a été acheminée à l'Office québécois de la langue française (OQLF) pour validation.

Toutefois, la validation du texte de la politique du Ministère a été mise en veilleuse par l'OQLF, car le Secrétariat à la politique linguistique a entrepris, entre-temps, de revoir le texte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Le Ministère pourra adopter et mettre en application sa politique ministérielle lorsqu'elle sera validée par l'OQLF.

Il est à noter que tous les textes du Ministère destinés à la publication imprimée ou électronique sont soumis à la révision linguistique.

## La protection des renseignements personnels

Au total, le Ministère a répondu à 218 demandes d'accès à l'information en 2010-2011. Le temps moyen de réponse est de 21 jours. Les demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes ou le résultat d'inspections visant un service de garde dans 65 % des cas.

Selon leur origine, les demandes se répartissent ainsi :

- 42 % proviennent de citoyennes et de citoyens;
- 23 % proviennent d'entreprises et de personnes morales;
- 20 % proviennent de journalistes;
- 7 % proviennent d'avocats ou de notaires;
- 6 % proviennent d'élus;
- 1 % provient d'organismes publics;
- 1 % provient d'associations professionnelles et de syndicats.

Par ailleurs, les documents demandés ont été transmis dans leur totalité dans 25 % des cas, partiellement dans 54 % des cas, alors qu'aucun document n'a été transmis dans 21 % des cas.

Onze demandes de révision des décisions ont été déposées auprès de la Commission d'accès à l'information, ce qui représente 5 % des demandes.

Au cours de 2010-2011, trois sessions de formation sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels élaborées pour répondre aux besoins des inspecteurs du Ministère ont été données.

## **Le plan d'action gouvernemental intitulé *La diversité : une valeur ajoutée***

La politique gouvernementale pour l'intégration des personnes immigrantes et la valorisation de la diversité, intitulée *La diversité : une valeur ajoutée*, et le plan d'action quinquennal afférent ont été adoptés en octobre 2008. Dans ce plan se trouvent les trois engagements pris par le Ministère afin de « mieux faire connaître la diversité ethnoculturelle et accroître la portée des activités de rapprochement interculturel » et de « mobiliser et favoriser l'engagement des partenaires des milieux de vie ».

En 2010-2011, le Ministère a poursuivi la sensibilisation des municipalités et des MRC au rapprochement interculturel, un aspect particulièrement important dans la perspective où l'expérience familiale peut être un facteur de rapprochement entre les personnes de différentes cultures. Cette sensibilisation est faite dans le contexte du soutien technique offert aux municipalités et aux MRC désireuses d'élaborer ou de mettre à jour une politique familiale.

De plus, le Ministère a adopté une mesure dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 visant la mise en place de coordonnateurs spécialisés en matière de maltraitance partout au Québec. Ainsi, un coordonnateur chargé des personnes âgées de communautés culturelles sera nommé.

Enfin, le Ministère a terminé la conception du *Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs*. Ce guide sera diffusé en 2011-2012 dans l'ensemble des services de garde du Québec.

## **La Politique de financement des services publics**

Les engagements à remplir dans le contexte de la Politique de financement des services publics sont les suivants :

- dresser un inventaire complet des services offerts aux citoyennes et aux citoyens et des tarifs exigés;
- calculer les coûts totaux des services offerts aux usagers;
- déterminer la cible d'autofinancement de chaque service tarifé;
- prévoir des mécanismes d'indexation périodiques.

Le Ministère est à réviser l'ensemble de la démarche menant à la délivrance et au renouvellement des permis de centre de la petite enfance et de garderie dans un souci d'amélioration de la qualité des services offerts. Cette révision, qui permettra notamment au Ministère d'établir les coûts associés à ces services, est également l'occasion de revoir la pratique tarifaire appliquée pour la délivrance et le renouvellement des permis.

## La Directive sur la gestion des ressources informationnelles

Deux projets ministériels sont concernés par la Directive sur la gestion des ressources informationnelles : la réalisation de trois systèmes issus du PMI et l'implantation de SAGIR.

### À propos du PMI :

Les systèmes ayant trait au site Web ministériel (SWM) et à la gestion du financement des services de garde (GDF) se sont terminés en cours d'année. Le contenu du site Web est régulièrement mis à jour par le Ministère et son évolution technologique est assurée par le Centre de services partagés du Québec. Un site Internet consacré exclusivement à la maltraitance envers les personnes âgées a été mis en ligne. Les travaux relatifs au système informatique concernant l'environnement informationnel ministériel (EIM) se poursuivent.

### À propos de la stratégie SAGIR :

L'implantation de SGR2 se poursuit, laquelle prévoit l'établissement d'un dossier unique pour chaque employé ainsi qu'un espace unique pour le dépôt des données sur le personnel en emploi.

D'autres informations relatives aux ressources informationnelles sont présentées aux pages 49 et 70 du rapport annuel de gestion.

Le tableau 13 présente les débours pour les projets en ressources informationnelles.

**TABLERAU 13**  
**Débours planifiés et débours réels en ressources informationnelles (en milliers de dollars)**

| Débours planifiés pour 2010-2011 |                 | Débours réels 2010-2011 | Écart       |
|----------------------------------|-----------------|-------------------------|-------------|
| Projets de développement         | 5 540,9         | 6 931,8                 | 1 390,9     |
| Autres activités                 | 9 703,6         | 8 276,6                 | 1 427,0     |
| <b>Total</b>                     | <b>15 244,5</b> | <b>15 208,4</b>         | <b>36,1</b> |

L'utilisation de ressources de prestataires de services et la rémunération du personnel relative aux projets expliquent l'écart pour les projets en développement. Pour les autres activités, l'écart est dû, notamment, à l'arrêt du projet EIM durant l'année financière et au fait que le Plan de gestion des infrastructures technologiques ne sera pas réalisé en 2011-2012.

Le tableau 14 présente les projets en ressources informationnelles.

**TABLEAU 14**  
**Nombre de projets en ressources informationnelles**

|   |   |
|---|---|
| Projets en cours au début de l'exercice | 2 |
| Projets entrepris durant l'exercice     | 0 |
| Projets en cours à la fin de l'exercice | 1 |
| Projets terminés durant l'exercice      | 1 |

## **Les nouvelles règles pour les bonis au rendement**

Le Ministère n'a pas octroyé de bonis au rendement basés sur l'évaluation des cadres en 2010-2011. Pour l'année de référence 2009-2010, des bonis ont été versés en 2010-2011 à 11 cadres pour une somme totale de 58 143 \$ conformément à la loi visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette.





## ANNEXE 1

# Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés au 31 mars 2011

### *Ministre de la Famille*

**Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance** (L.R.Q., c. S-4.1.1)

Règlement sur la contribution réduite [S-4.1.1, r. 1]

Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance [S-4.1.1, r. 2]

Règlement sur l'exonération et l'aide financière pour un enfant en service de garde [C-8.2, r. 4]

**Loi sur le Conseil de la famille et de l'enfance** (L.R.Q., c. C-56.2)

**Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance** (L.R.Q., c. E-12.011)

**Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine** (L.R.Q., c. M-17.2), pour les fonctions et responsabilités à l'égard de la famille, à l'exception des fonctions relatives aux jeunes, dévolues au premier ministre

Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine [M-17.2, r. 2], en ce qui a trait aux modalités de signature pour le volet Famille

**Loi sur les impôts** (L.R.Q., c. I-3), les articles 1029.8.61.8 et suivants, relatifs à l'administration du versement d'un montant au titre d'un paiement de soutien aux enfants, ainsi que les articles 1029.8.61.49 et suivants, concernant l'administration du versement d'un montant à titre de crédit pour le soutien aux enfants

**Loi sur le curateur public** (L.R.Q., c. C-81)

Règlement d'application de la Loi sur le curateur public [C-81, r. 1]

Décret concernant les honoraires, la nature et le montant des dépenses rattachées à certains biens dont l'administration est confiée au curateur public [C-81, r. 2]

**Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant** (L.R.Q., c. R-24.0.1)

***Ministre responsable des Aînés***

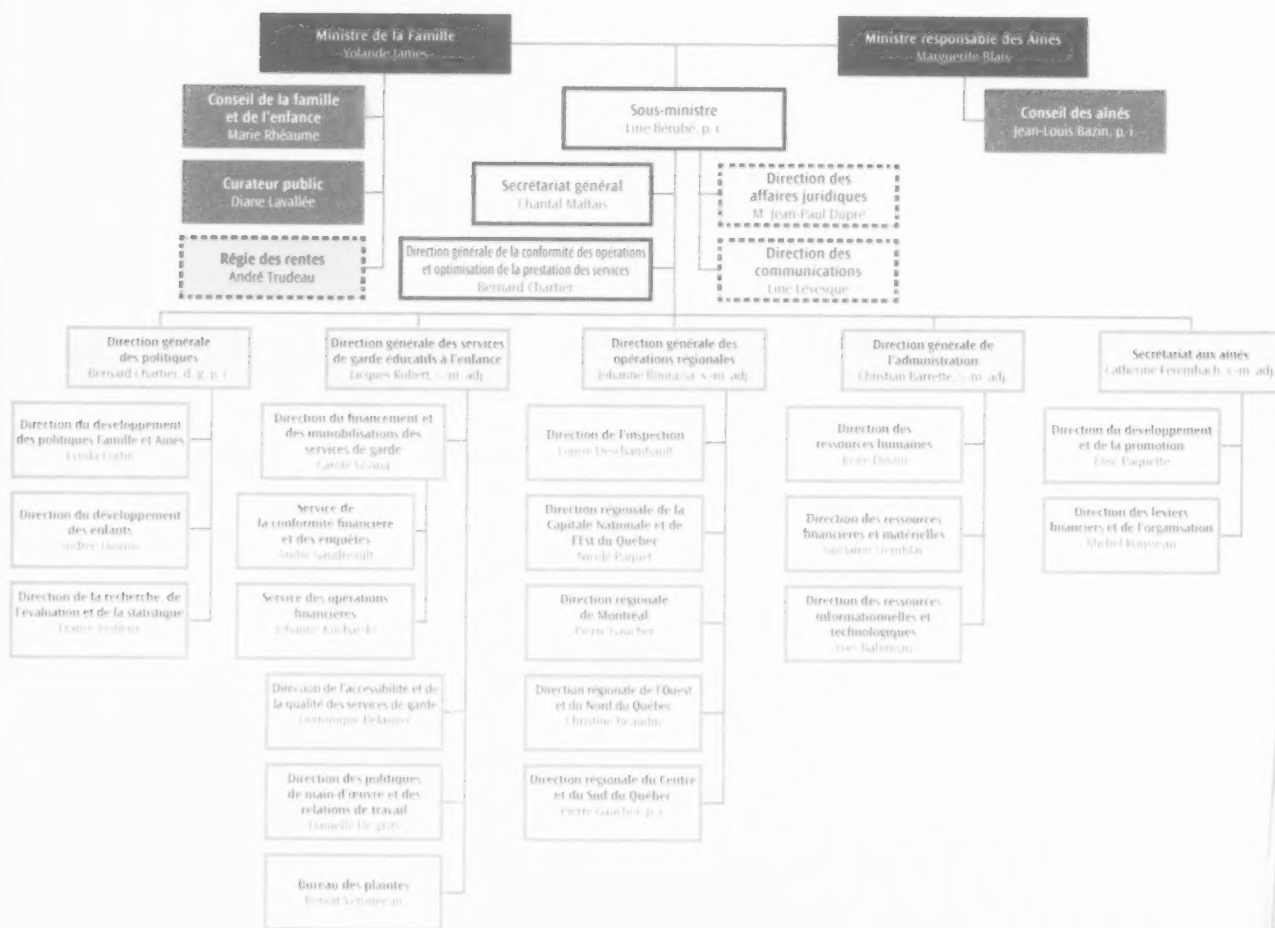
**Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine** (L.R.Q., c. M-17.2), pour les fonctions à l'égard des aînés

Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine [M-17.2, r. 2], en ce qui a trait aux modalités de signature pour le volet Aînés

**Loi sur le Conseil des aînés** (L.R.Q., c. C-57.01)

## ANNEXE 2

### Organigramme du ministère de la Famille et des Aînés au 31 mars 2011





## Évaluation et recherche

### Évaluation

L'évaluation de l'implantation des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial a été complétée en 2009-2010. Le rapport d'évaluation et le rapport qui en fait la synthèse sont accessibles, depuis le printemps 2010, à partir du site Internet du Ministère.

Le Ministère a poursuivi les travaux d'évaluation de l'allocation versée aux centres de la petite enfance et aux garderies qui accueillent des enfants de milieux défavorisés. Les résultats de l'évaluation seront connus en 2011.

Par ailleurs, l'ISQ, mandaté par le Ministère, a réalisé une nouvelle enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde en 2009. Les prévisions des besoins relatifs aux places en services de garde dans les différentes régions du Québec s'appuieront, entre autres, sur les résultats de l'enquête. Le rapport doit être rendu public en 2011.

Le Ministère effectue également des travaux à propos de la tolérance administrative en pouponnière (subventions pour poupons accordées pour les enfants de 18 mois ou plus, lorsqu'il n'y a pas de places dans des groupes de leur âge). Pour mesurer le recours à cette mesure, de décembre 2010 à janvier 2011, un recensement a été effectué auprès des pouponnières subventionnées à propos de l'occupation observée durant l'exercice financier 2009-2010. Les résultats de cette évaluation permettront de mieux cerner la composition et l'occupation des pouponnières, l'importance du recours à la tolérance administrative en vigueur concernant la présence d'enfants âgés de 18 à 23 mois en pouponnière et la présence d'enfants de 24 mois ou plus dans les groupes de poupons.

Une autre évaluation est en cours, soit celle du projet pilote portant sur la configuration des groupes d'âge dans les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées. Ce projet a expérimenté en 2010-2011 l'intégration de poupons âgés de 15, 16 ou 17 mois dans des groupes d'enfants plus âgés, dans ces services de garde. Les résultats permettront d'évaluer dans quelle mesure cette façon de faire favorise l'accès de ces enfants aux services de garde tout en s'assurant de leur bien-être.

Une enquête sur l'évaluation des perceptions de la population concernant la maltraitance à l'endroit des aînés a été menée en février et mars 2010. Le rapport, rendu public en décembre 2010, se trouve sur le site Internet du Ministère.

Enfin, le Ministère a poursuivi sa collaboration avec d'autres ministères à des travaux d'évaluation de programmes en siégeant au Comité interministériel d'évaluation du Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids 2006-2012 ainsi qu'au Comité de suivi de l'évaluation du volet « Soutien aux jeunes parents » des Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance.

## Recherche

Le Ministère effectue des travaux de recherche pour améliorer les connaissances sur les familles et les aînés et pour faire évoluer les politiques et les programmes les concernant. En 2010-2011, le Ministère a produit les publications et a assuré les présentations suivantes :

- *Un portrait statistique des familles au Québec*, édition 2011, 635 p.
- *Un portrait statistique des familles au Québec*, édition 2011 : *Coup d'œil*, 22 p.
- *La conciliation travail-famille, un atout pour les entreprises*, Série de fiches à l'intention des entreprises, plus particulièrement des petites et moyennes entreprises.
- *Ensemble dans la ronde! en services de garde éducatifs: Réussir l'intégration des enfants handicapés*, 2010, 136 p.
- *La part des pères dans les tâches liées aux soins et à l'éducation des enfants au Québec*, Communication à l'occasion du Colloque international « Perspectives futures en intervention, politique et recherche sur les hommes et les masculinités », Université Laval (Québec), mars 2011.

Le Ministère a également poursuivi en 2010-2011 les travaux suivants, dont les résultats devraient être rendus publics au cours de la prochaine année :

- *Les pères du Québec, les soins et l'éducation de leurs jeunes enfants : évolution et données récentes.*
- *Une mesure de la distance parcourue entre le domicile et le lieu de garde par la clientèle des prestataires de services de garde.*
- *Analyse comparative des politiques en matière familiale dans les provinces canadiennes.*
- *Données comparatives sur les politiques familiales – Québec et pays de l'OCDE.*

Enfin, le Ministère contribue au développement et à la diffusion des connaissances sur la famille en s'associant à des partenariats de recherche, notamment la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, le Conseil de développement de la recherche sur la famille du Québec (CDRFQ) ainsi que Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles (FMDI). En outre, le Ministère participe à l'Étude longitudinale du développement des enfants du Québec (ELDEQ) et à l'Enquête sur le développement des enfants à la maternelle (EDEM 2012).



# ANNEXE 4

## Répartition régionale des places existantes dans les services de garde régis par la loi au 31 mars 2011

| Région                        | Centres de la petite enfance |                        |                  | Garderies subventionnées |                  | Bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial |                                     | Total des places à contribution réduite |                  | Garderies non subventionnées |                  |
|-------------------------------|------------------------------|------------------------|------------------|--------------------------|------------------|---|-------------------------------------|---|------------------|------------------------------|------------------|
|                               | Nombre d'entreprises         | Nombre d'installations | Nombre de places | Nombre de garderies      | Nombre de places | Nombre  | Nombre de places en milieu familial | Nombre de services de garde             | Nombre de places | Nombre de garderies          | Nombre de places |
| Bas-Saint-Laurent             | 21                           | 33                     | 1 512            | 1                        | 8                | 8   | 2 893                               | 42                                      | 4 413            | 2                            | 39               |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean       | 34                           | 52                     | 2 653            | 9                        | 461              | 7   | 3 835                               | 68                                      | 6 949            | 2                            | 50               |
| Capitale-Nationale            | 96                           | 128                    | 7 251            | 51                       | 2 606            | 14  | 7 643                               | 193                                     | 17 500           | 28                           | 1 343            |
| Mauricie                      | 31                           | 50                     | 2 566            | 3                        | 240              | 7   | 3 204                               | 60                                      | 6 010            | 1                            | 16               |
| Estrie                        | 50                           | 69                     | 3 654            | 5                        | 321              | 9   | 4 355                               | 83                                      | 8 330            | 4                            | 157              |
| Montréal                      | 271                          | 347                    | 22 086           | 288                      | 18 412           | 20  | 13 413                              | 655                                     | 53 911           | 160                          | 8 290            |
| Outaouais                     | 51                           | 76                     | 4 307            | 22                       | 1 206            | 9   | 5 340                               | 107                                     | 10 853           | 15                           | 553              |
| Abitibi-Témiscamingue         | 23                           | 30                     | 1 711            | 1                        | 80               | 6   | 2 330                               | 37                                      | 4 121            | 1                            | 75               |
| Côte-Nord                     | 20                           | 23                     | 1 144            | 0                        | 0                | 6   | 1 397                               | 29                                      | 2 541            | 1                            | 10               |
| Nord-du-Québec                | 29                           | 38                     | 2 196            | 0                        | 0                | 5   | 313                                 | 43                                      | 2 509            | 0                            | 0                |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 12                           | 19                     | 762              | 1                        | 23               | 6   | 1 342                               | 26                                      | 2 127            | 0                            | 0                |
| Chaudière-Appalaches          | 46                           | 78                     | 4 101            | 16                       | 762              | 12  | 6 025                               | 106                                     | 10 888           | 6                            | 332              |
| Laval                         | 39                           | 51                     | 3 225            | 52                       | 3 513            | 6   | 4 807                               | 109                                     | 11 545           | 38                           | 2 083            |
| Lanaudière                    | 39                           | 58                     | 3 651            | 38                       | 2 342            | 9   | 5 908                               | 105                                     | 11 901           | 14                           | 882              |
| Laurentides                   | 53                           | 81                     | 5 049            | 34                       | 2 445            | 10  | 7 322                               | 125                                     | 14 816           | 19                           | 933              |
| Montréal                      | 142                          | 237                    | 14 508           | 114                      | 7 547            | 26  | 18 372                              | 377                                     | 40 427           | 52                           | 2 946            |
| Centre-du-Québec              | 24                           | 41                     | 2 295            | 11                       | 560              | 5   | 3 108                               | 57                                      | 5 963            | 3                            | 115              |
| Total                         | 981                          | 1 411                  | 82 671           | 646                      | 40 526           | 165   | 91 607                              | 2 222                                   | 214 804          | 346                          | 17 824           |



## **ANNEXE 5**

### **Liste des guichets régionaux d'accès aux places en services de garde**

- Le bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Le bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Le guichet régional d'accès aux places en services de garde de la Mauricie et du Centre-du-Québec
- Le bureau d'enregistrement du réseau des services de garde éducatifs de l'Outaouais
- Le guichet régional d'accès aux places en services de garde de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec
- Le guichet régional d'accès aux places en services de garde de la Côte-Nord
- Le bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée des Laurentides
- Le bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de Lanaudière
- Le bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de Québec et de la Chaudière-Appalaches
- Le guichet régional d'accès aux places en services de garde de Montréal
- Le guichet centralisé de Laval
- Le bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de la Montérégie
- Le bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de l'Estrie

